

Centros de Atención de Llamados

Indicador	Sept-25	Ago-25	Jul-25	Jun-25	May-25	Abr-25	Mar-25	Feb-25	Ene-25	Dic-24	Nov-24	Oct-24
Número total de llamadas recibidas por mes	5422	8610	4667	4000	4889	4444	7305	8949	6975	6094	6638	7577
Número total de llamadas atendidas en IVR (Respuesta de Voz Interactiva, en inglés, Interactive Voice Response) por mes	1306	2420	1040	934	1565	1509	4259	5426	4119	3763	3880	4326
Número total de llamadas desistidas en IVR (Respuesta de Voz Interactiva, en inglés, Interactive Voice Response) por mes	313	448	245	236	283	1047	2085	3578	2137	2168	2059	2281
Número total de llamadas atendidas por ejecutivo por mes	3289	3580	3189	2624	2933	2770	2813	2552	2511	2131	2454	2888
Número total de llamadas cursadas por gestión de abandono por mes	54	71	31	37	91	165	335	905	298	155	250	308
Porcentaje de llamadas perdidas	7,68%	35.04%	7,36	3.99%	11,91%	4,04%	3,19%	10,85	4,27%	3,28%	4,58	4,79%

Centros de Atención de Llamados

Tasa de ocupación de las líneas, registradas con una frecuencia de una hora, identificando los eventos de saturación durante todo el periodo de evaluación	9,8%	126.2%	7,3	15.90%	27,8%	1.20%	0,3%	49,8%	0,8%	2,8%	3,3%	4,1%
Tiempo promedio de espera, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo	49 seg.	133 seg.	40 Seg.	27 seg.	23 seg.	28 Seg.	22 Seg.	49 Seg.	29 seg.	21 seg.	26 seg.	26 seg.
Tiempo de conversación promedio, considerado las llamadas atendidas por un ejecutivo	185 seg	183 seg.	209 Seg.	185 seg.	185 seg.	151 Seg.	157 Seg.	164 Seg.	180 seg.	168 seg.	167 seg.	178 seg.