

**Artículo 5-17**

## LUZPARRAL

Detalle	2023									2024		
	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
Número total de llamadas recibidas por mes (NLLR)	8.242	5.256	4.647	4.112	5.614	4.232	8.077	4.956	5.119	5.655	7.697	5.459
Número total de llamadas atendidas en IVR por mes (NRIVR)	8.231	5.243	4.619	4.101	5.609	4.187	7.717	4.936	5.071	5.452	7.195	5.415
Número total de llamadas desistidas en IVR por mes (NDIVR)	11	13	28	11	5	45	360	20	48	203	502	44
Número total de llamadas atendidas por ejecutivo por mes (NREJC)	2.926	1.996	1.801	1.551	1.864	1.581	2.521	1.825	1.806	2.192	2.259	2.107
Número total de llamadas cursadas por gestión de abandono por mes (NGA)	10	11	28	11	5	44	359	20	48	195	502	43
Porcentaje de llamadas perdidas (LLP%)	0,01%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,01%	0,00%	0,00%	0,14%	0,00%	0,02%
Tasa de ocupación de las líneas registradas con una frecuencia de una hora identificando los eventos de saturación durante todo el período de evaluación. (OC)	4,55%	2,75%	2,46%	1,93%	2,56%	2,22%	4,56%	2,62%	2,68%	3,08%	3,28%	2,58%
Tiempo promedio de espera considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo (TPE)	3,20	4,66	6,73	6,92	5,49	9,64	42,16	7,81	11,99	18,80	42,35	9,15
Tiempo de conversación promedio, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo (TPC)	326	358	352	365	382	357	343	386	364	358	345	380