

Centros de Atención de Llamados

Indicador	Nov-25	Oct-25	Sept-25	Ago-25	Jul-25	Jun-25	May-25
Número total de llamadas recibidas por mes	8753	7051	5422	8610	4667	4000	4889
Número total de llamadas atendidas en IVR (Respuesta de Voz Interactiva, en inglés, Interactive Voice Response) por mes	1658	1806	1306	2420	1040	934	1565
Número total de llamadas desistidas en IVR (Respuesta de Voz Interactiva, en inglés, Interactive Voice Response) por mes	701	395	313	448	245	236	283
Número total de llamadas atendidas por ejecutivo por mes	5373	3642	3289	3580	3189	2624	2933
Número total de llamadas cursadas por gestión de abandono por mes	61	82	54	71	31	37	91
Porcentaje de llamadas perdidas	11.4%	18,74%	7,68%	35.04%	7,36	3.99%	11,91%

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	171.98%	60,2%	9,8%	126.2%	7,3	15.90%	27,8%
Tiempo promedio de espera, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo	51 seg	73 seg.	49 seg.	133 seg.	40 Seg.	27 seg.	23 seg.
Tiempo de conversación promedio, considerado las llamadas atendidas por un ejecutivo	120 seg	123 seg.	185 seg	183 seg.	209 Seg.	185 seg.	185 seg.