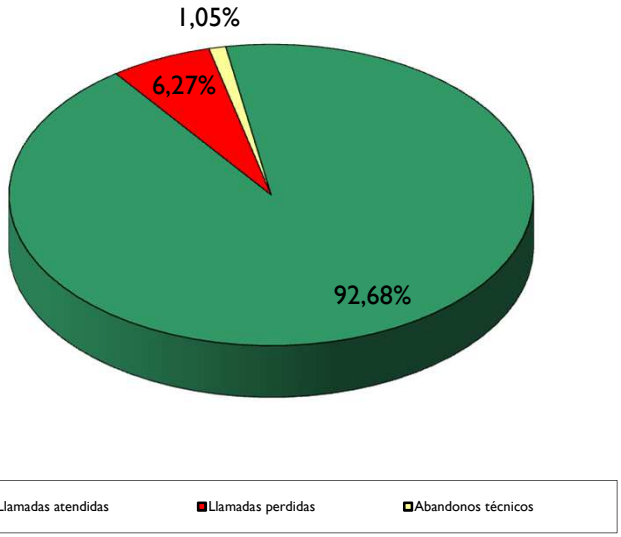
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. JUNIO DE 2013

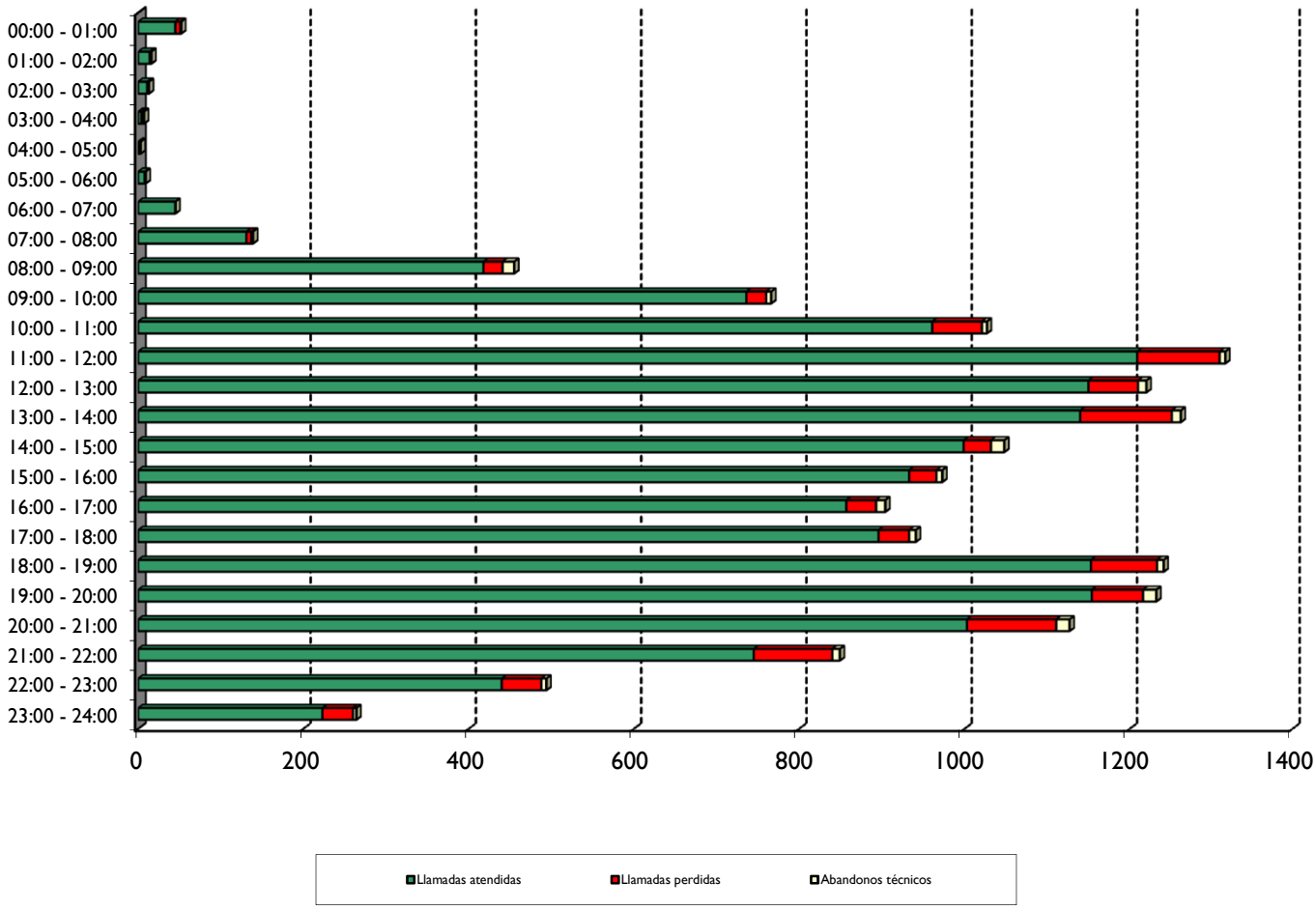
RESUMEN DE LLAMADAS

junio 2013		
Llamadas atendidas	14.277	92,68%
Llamadas perdidas	966	6,27%
Abandonos técnicos	161	1,05%
TOTAL	**15.404**	**100,00%**

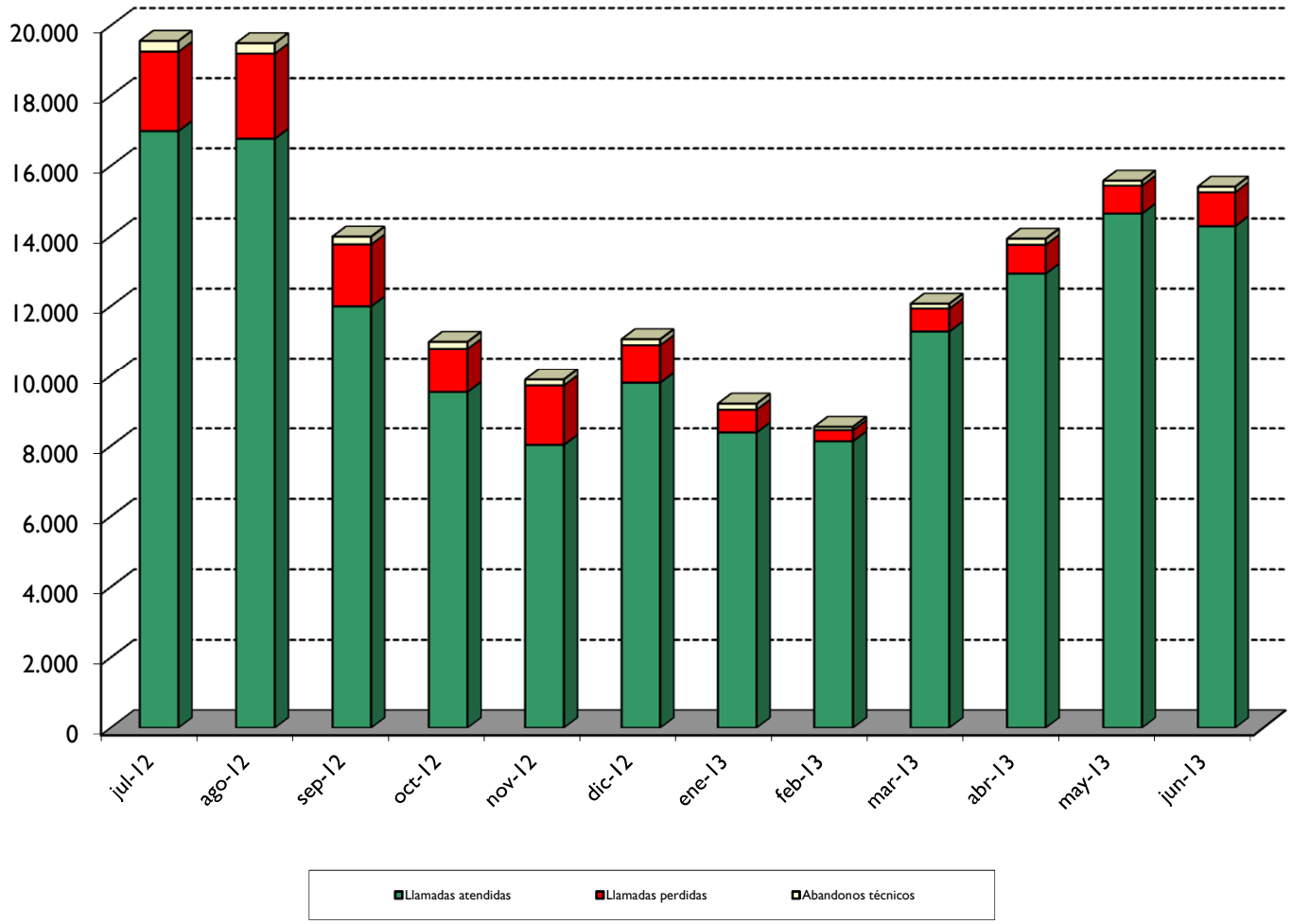
Desglose de llamadas		
Ámbito metropolitano	6.067	39,39%
Estación Plaza de Armas	9.337	60,61%



Desglose por franja horaria - junio 2013



Cobertura de llamadas - Evolución



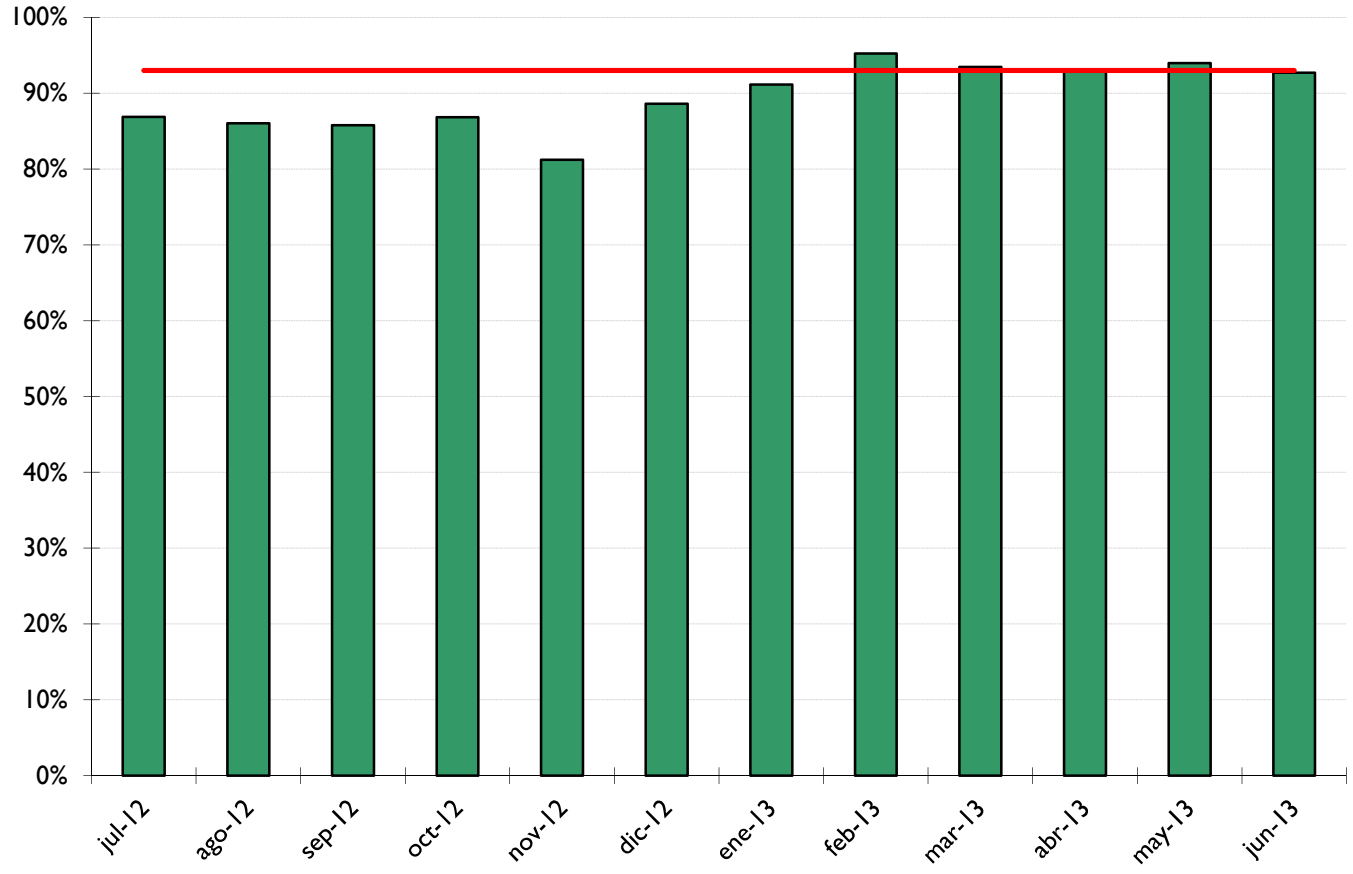
INFORME DE CALIDAD

Indíce de cobertura

Objetivo de calidad:
El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

junio 2013	
Total llamadas	15.404
Llamadas atendidas	14.277
ÍNDICE DE COBERTURA	**92,68%** → Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura

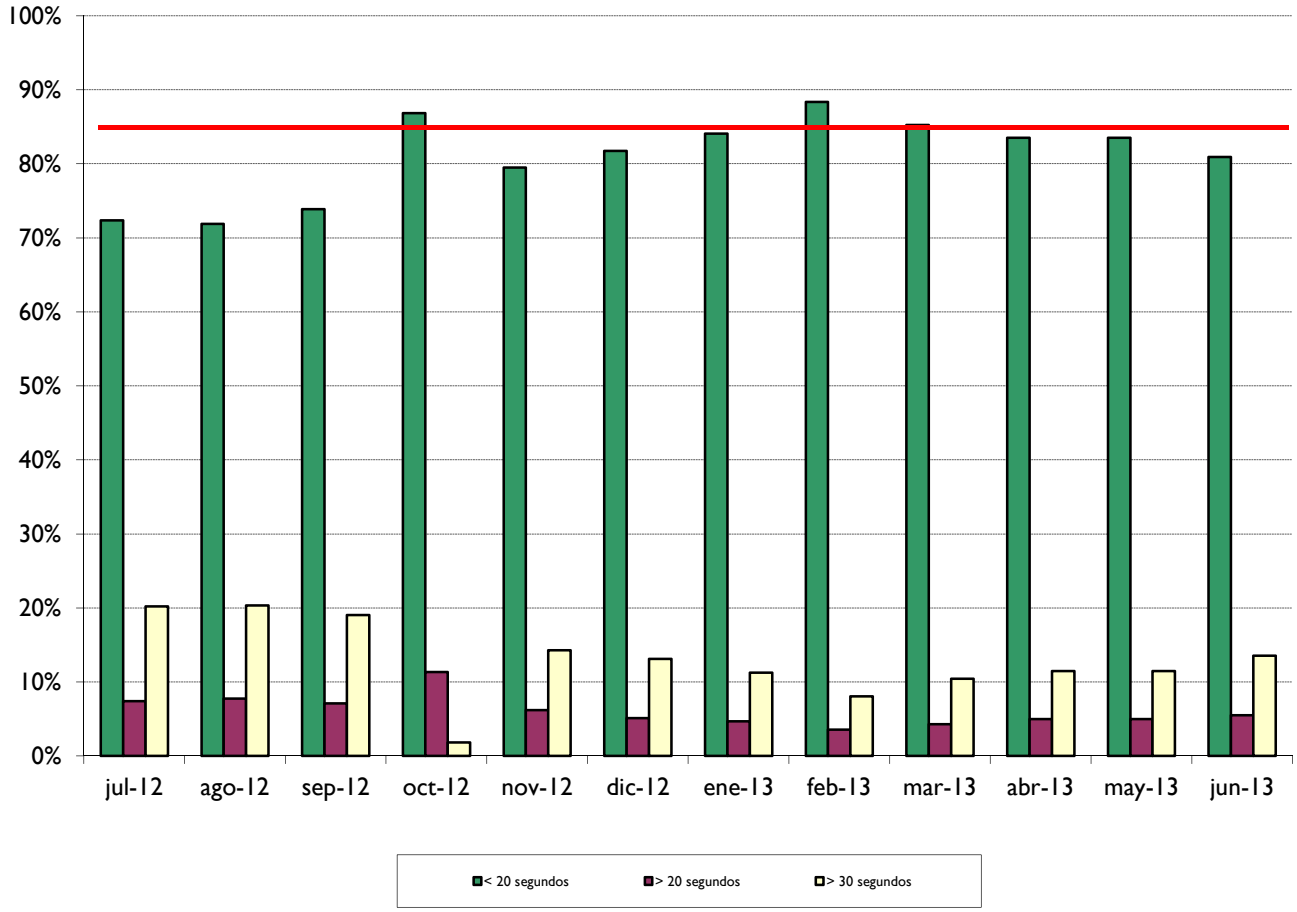


Tiempos de espera

Objetivo de calidad:
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

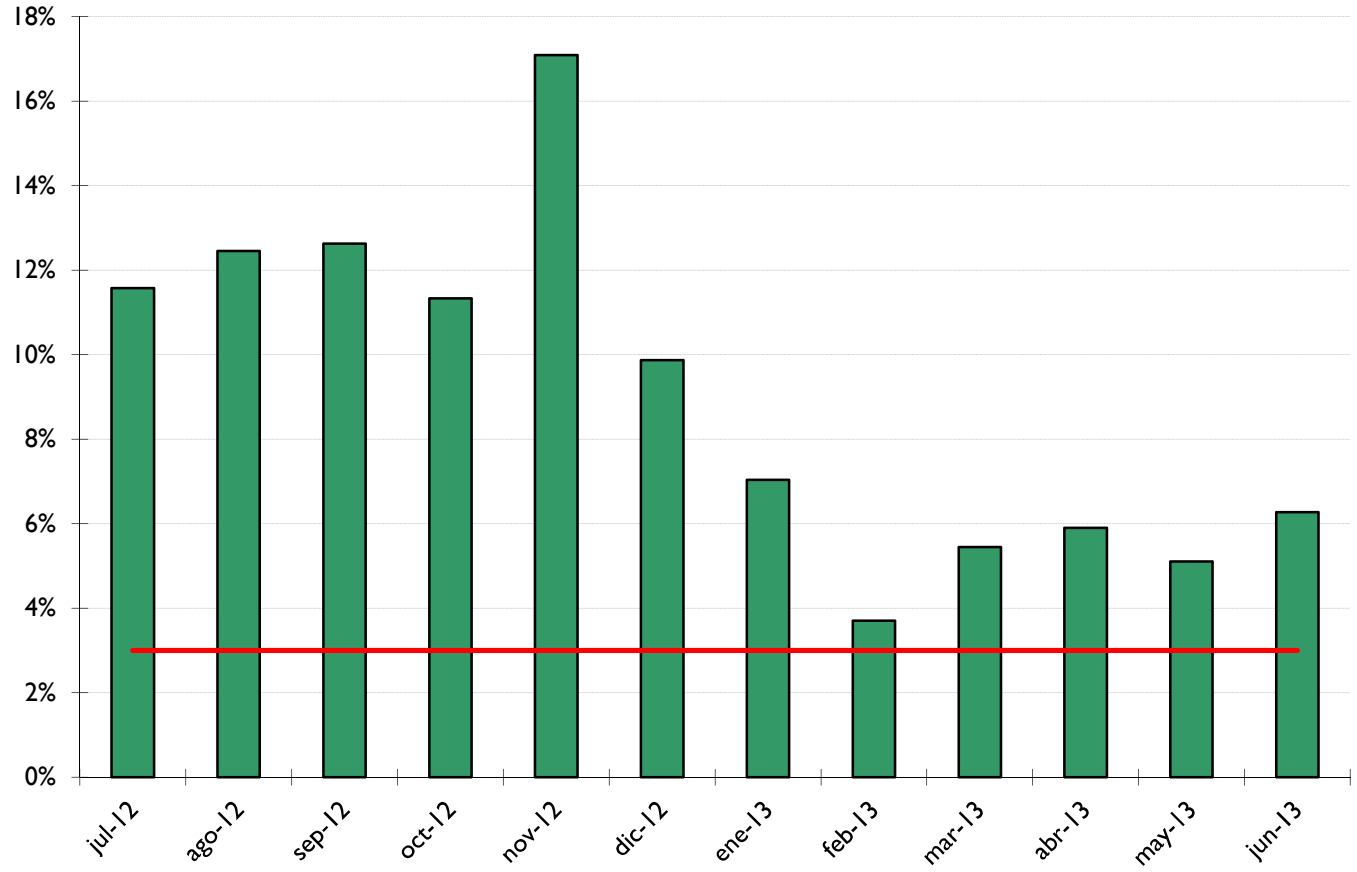
junio 2013			
< 20 segundos	11.555	80,93%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	786	5,51%	
> 30 segundos	1.936	13,56%	→ Objetivo no cumplido
	14.277	**100,00%**	

Evolución de los tiempos de espera



Índice de abandonos

Objetivo de calidad:
El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

junio 2013	
Total llamadas	15.404
Llamadas abandonadas	966
ÍNDICE DE ABANDONOS	**6,27%** → Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos