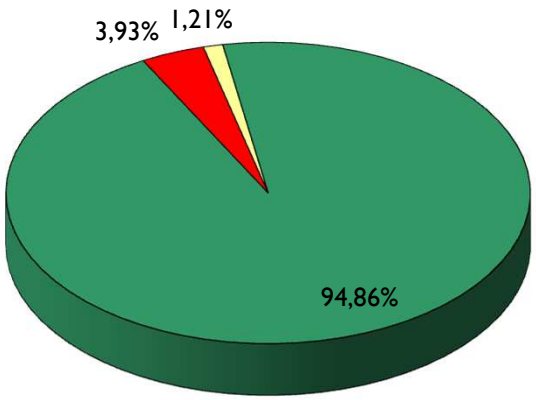
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

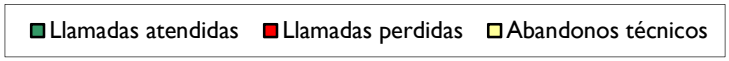
INFORME DE CALIDAD. FEBRERO DE 2014

RESUMEN DE LLAMADAS

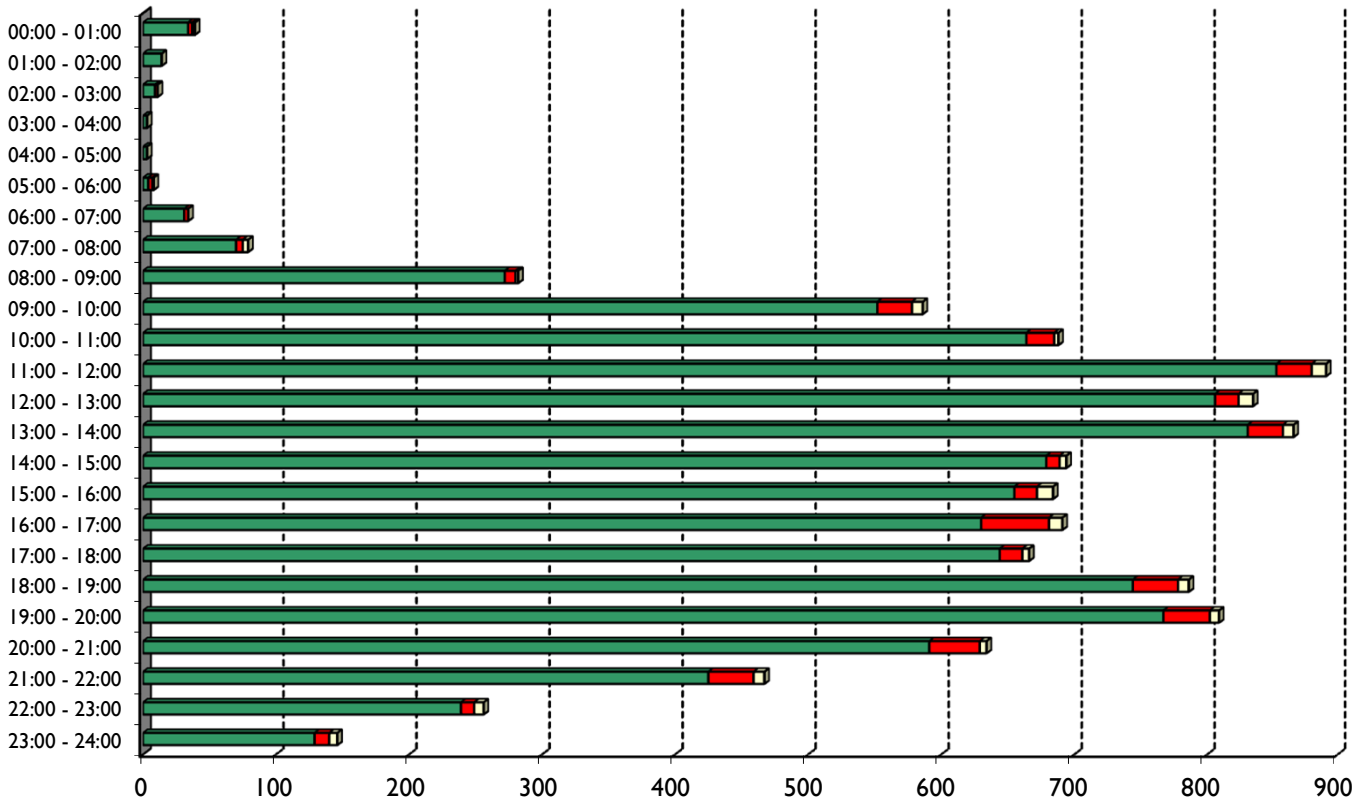
febrero 2014		
Llamadas atendidas	9.649	94,86%
Llamadas perdidas	400	3,93%
Abandonos técnicos	123	1,21%
TOTAL	**10.172**	**100,00%**

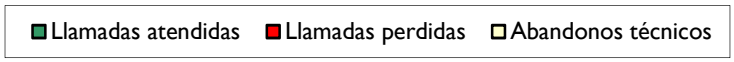
Desglose de llamadas		
Ámbito metropolitano	5.151	50,64%
Estación Plaza de Armas	5.021	49,36%



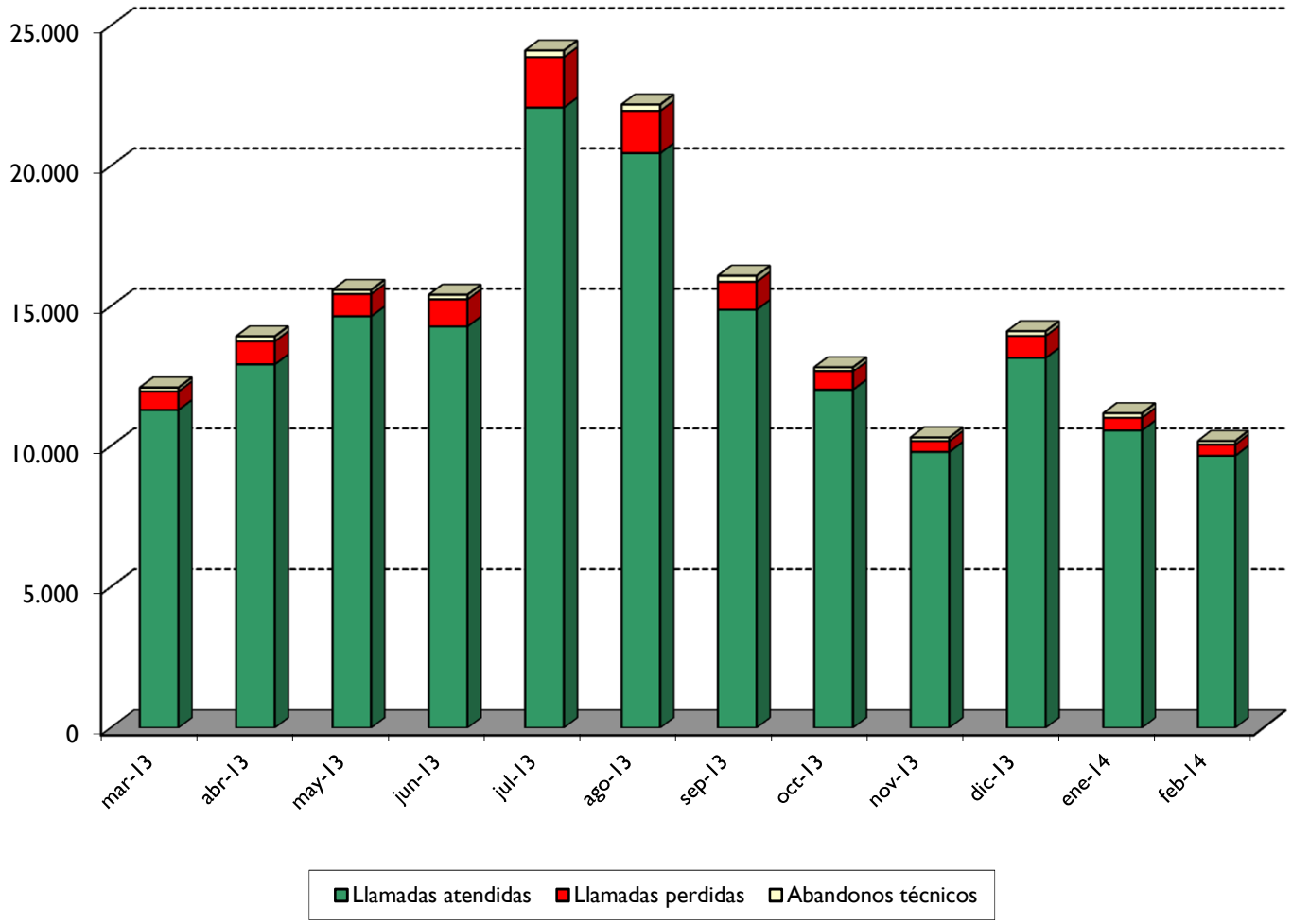


Desglose por franja horaria - febrero 2014





Cobertura de llamadas - Evolución



INFORME DE CALIDAD

Indíce de cobertura

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

febrero 2014	
Total llamadas	10.172
Llamadas atendidas	9.649
ÍNDICE DE COBERTURA	**94,86%** → Objetivo cumplido

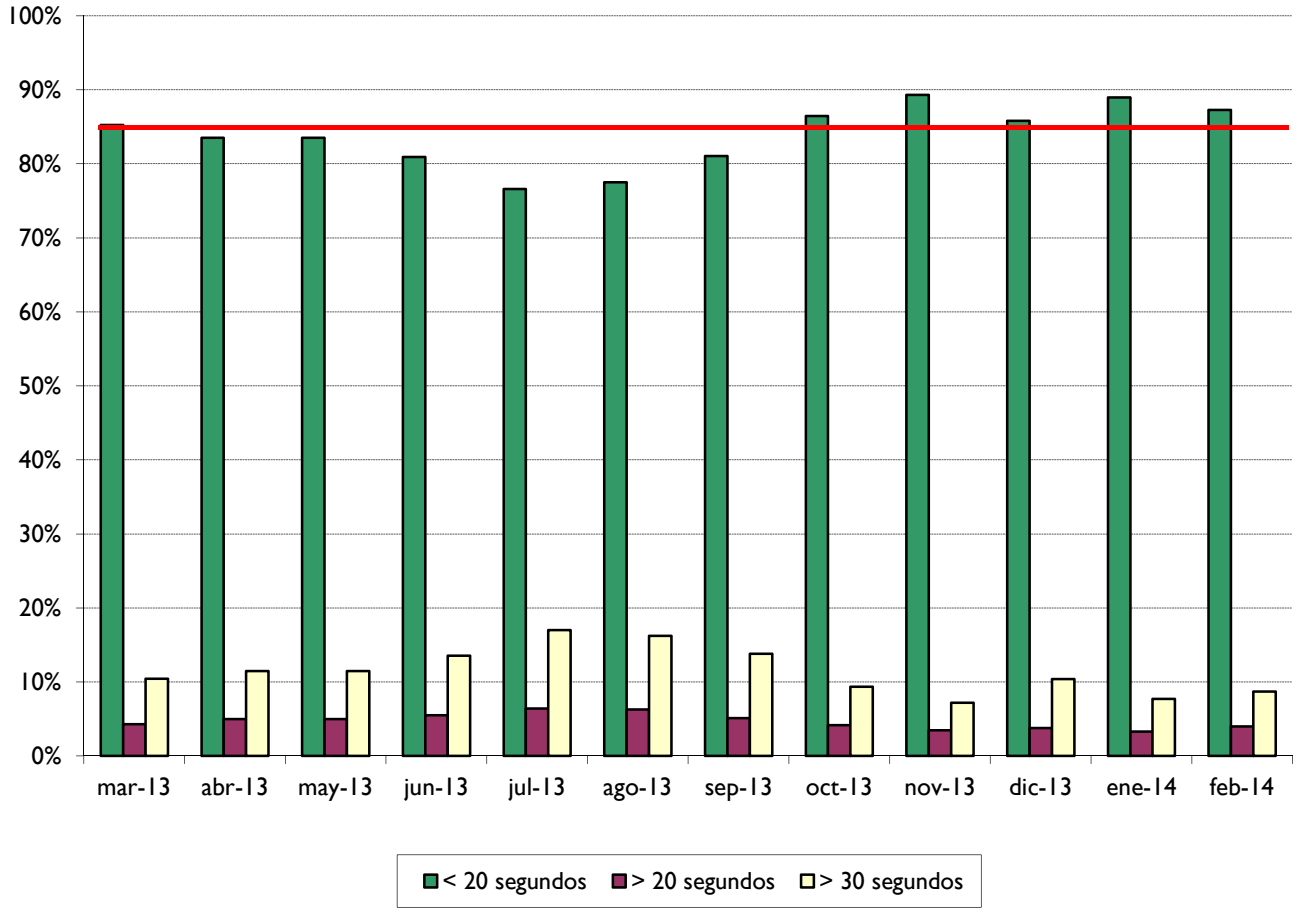
Evolución del índice de cobertura

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.

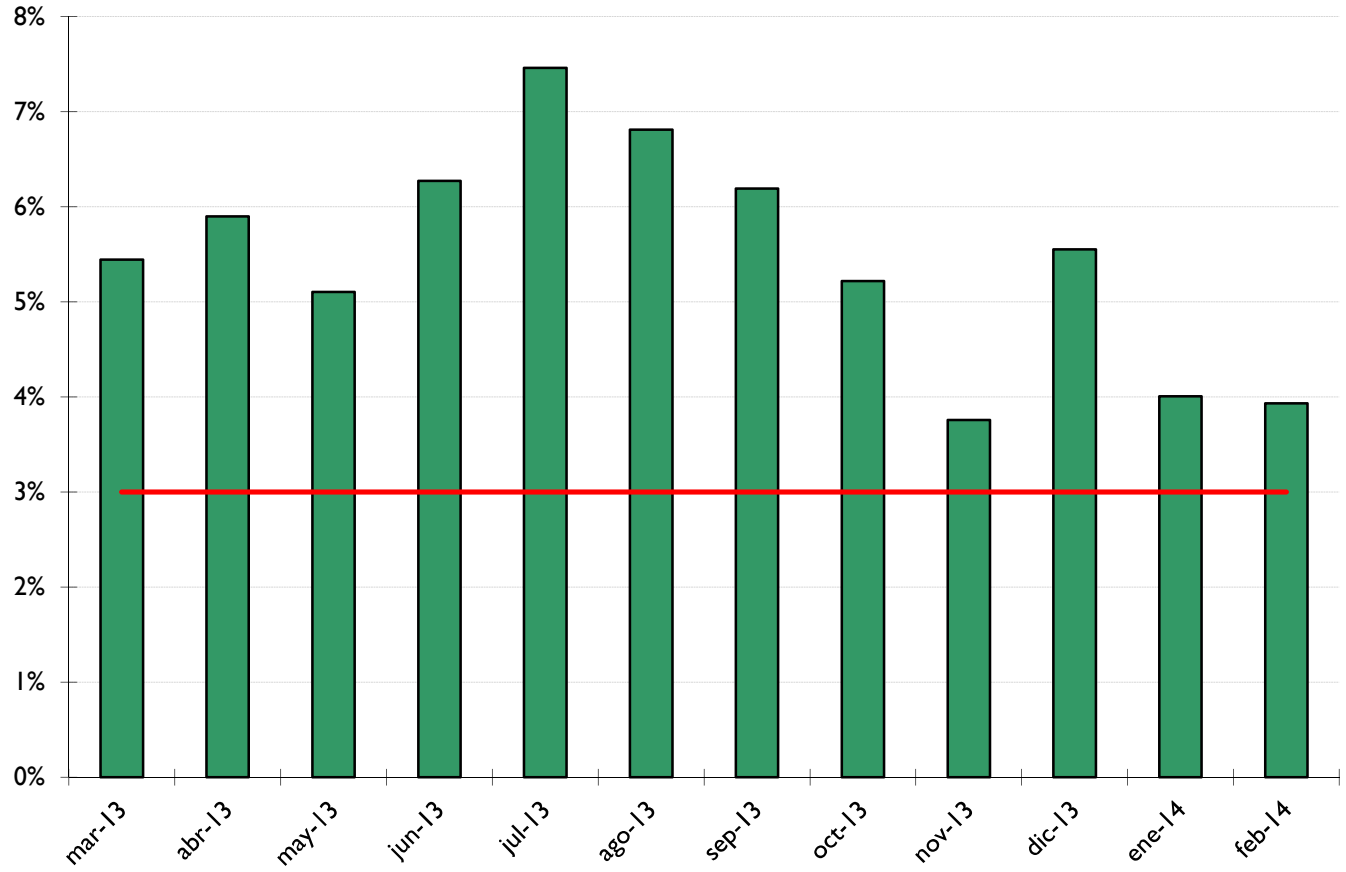
febrero 2014			
< 20 segundos	8.424	87,30%	→ Objetivo cumplido
> 20 segundos	385	3,99%	
> 30 segundos	840	8,71%	→ Objetivo no cumplido
	9.649	**100,00%**	

Evolución de los tiempos de espera



Índice de abandonos

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

febrero 2014	
Total llamadas	10.172
Llamadas abandonadas	400
ÍNDICE DE ABANDONOS	**3,93%** → Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos