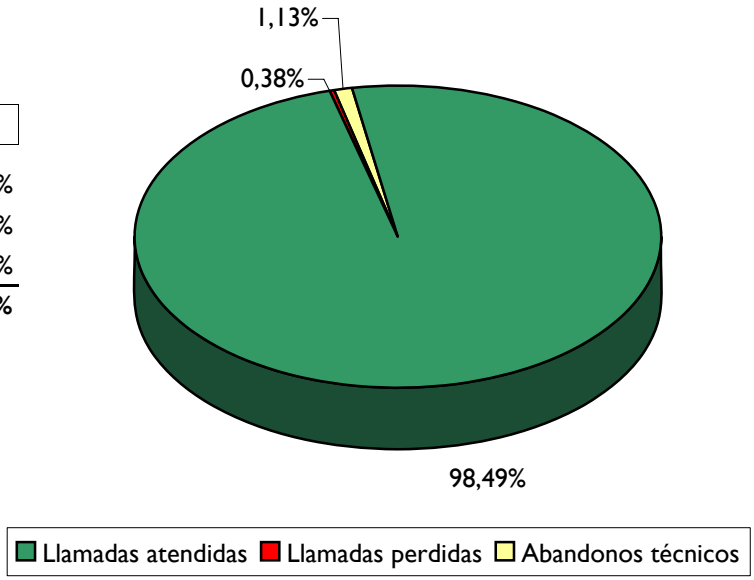
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

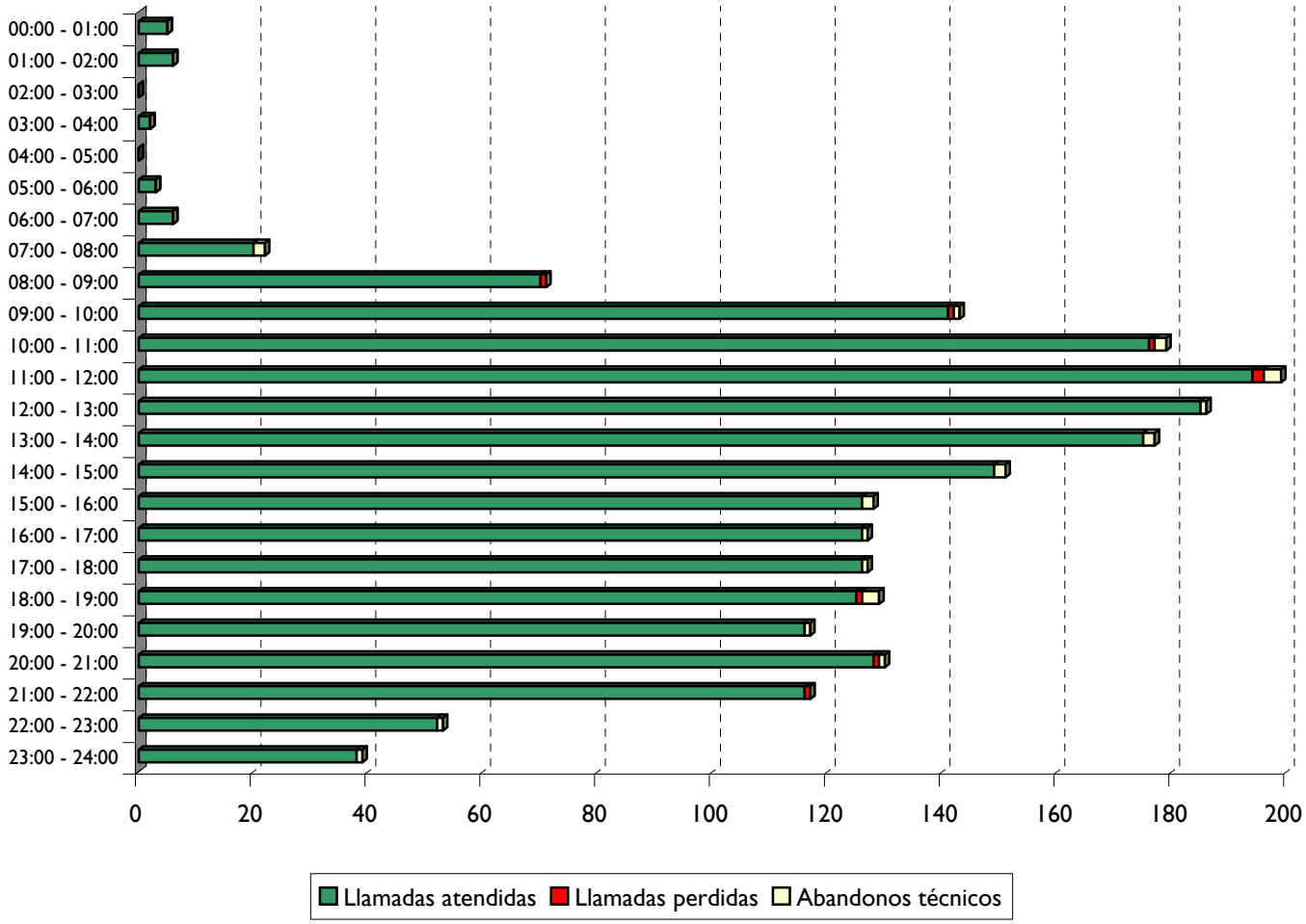
INFORME DE CALIDAD. MARZO DE 2009

RESUMEN DE LLAMADAS

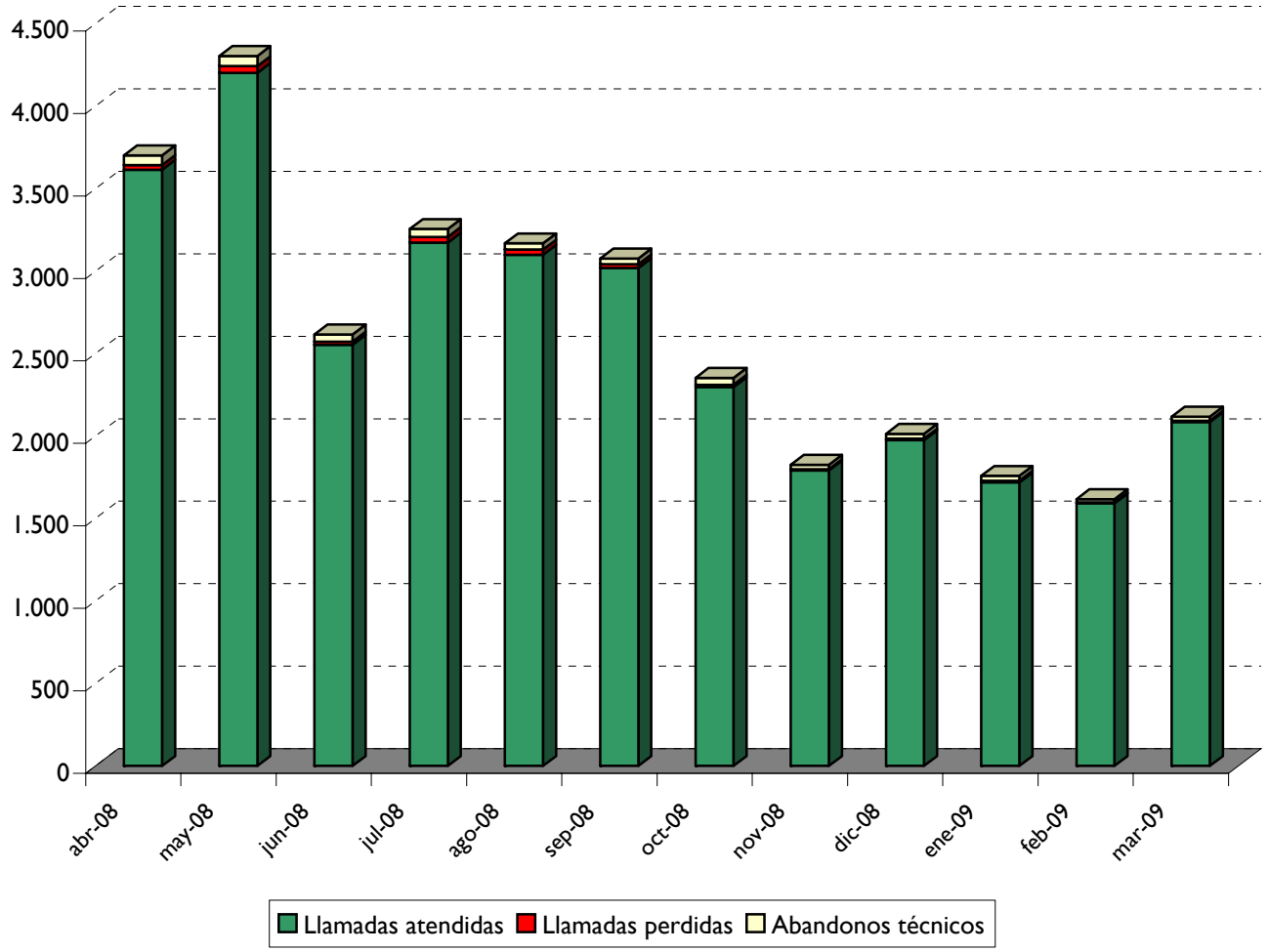
marzo 2009		
Llamadas atendidas	2.085	98,49%
Llamadas perdidas	8	0,38%
Abandonos técnicos	24	1,13%
TOTAL	**2.117**	**100,00%**



Desglose por franja horaria - marzo 2009



Cobertura de llamadas - Evolución



INFORME DE CALIDAD

Indíce de cobertura

Objetivo de calidad:
El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

marzo 2009	
Total llamadas	2.117
Llamadas atendidas	2.085
ÍNDICE DE COBERTURA	**98,49%** → Objetivo cumplido

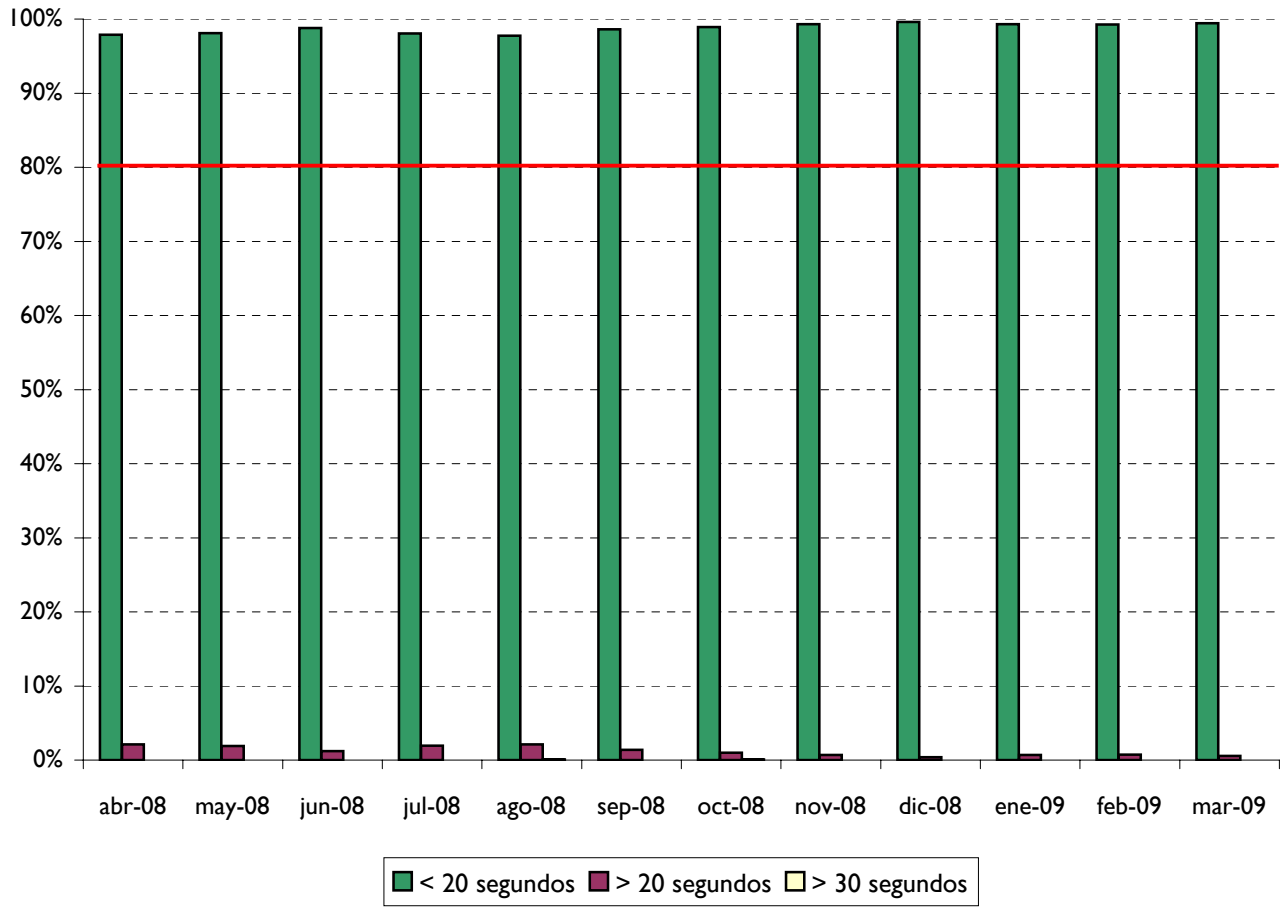
Evolución del índice de cobertura

Tiempos de espera

Objetivo de calidad:
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

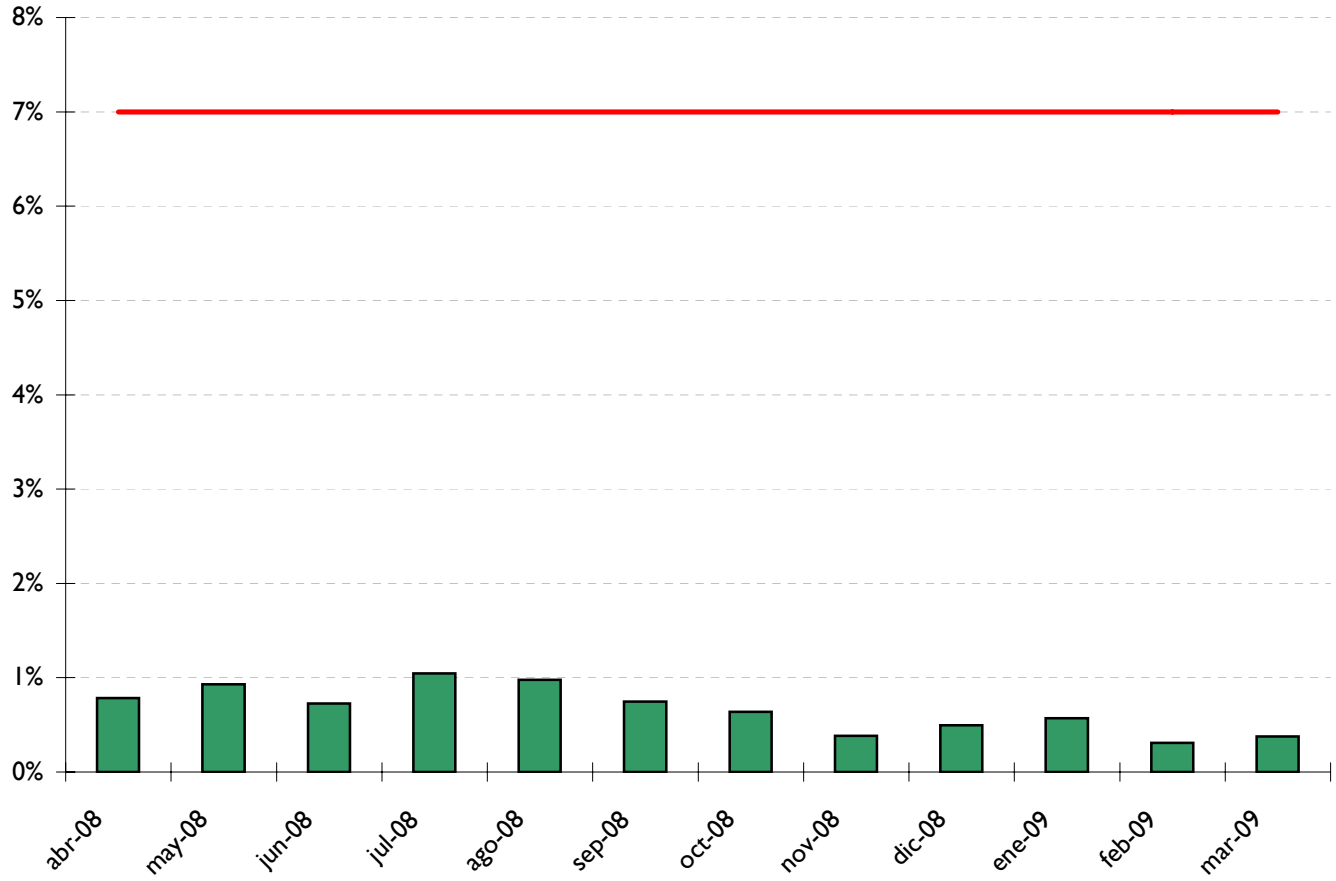
marzo 2009			
< 20 segundos	2.073	99,42%	→ Objetivo cumplido
> 20 segundos	12	0,58%	
> 30 segundos	0	0,00%	→ Objetivo cumplido
	2.085	**100,00%**	

Evolución de los tiempos de espera



Índice de abandonos

Objetivo de calidad:
El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

marzo 2009	
Total llamadas	2.117
Llamadas abandonadas	8
ÍNDICE DE ABANDONOS	**0,38%** → Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos