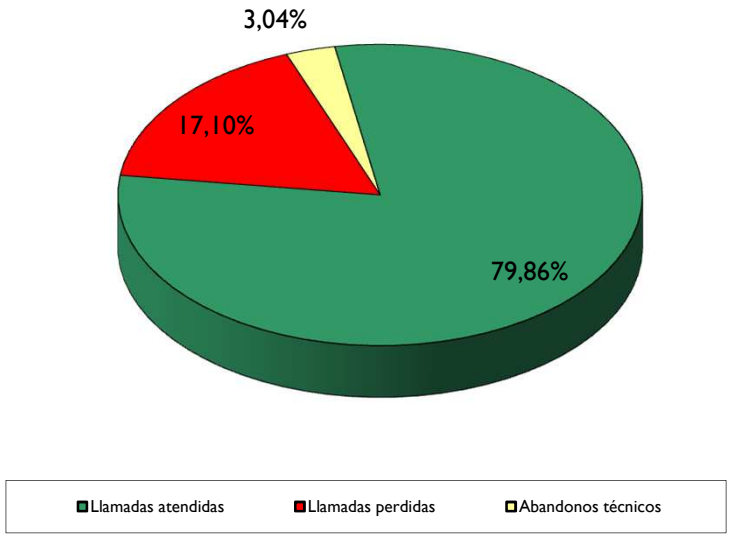
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. MARZO DE 2012

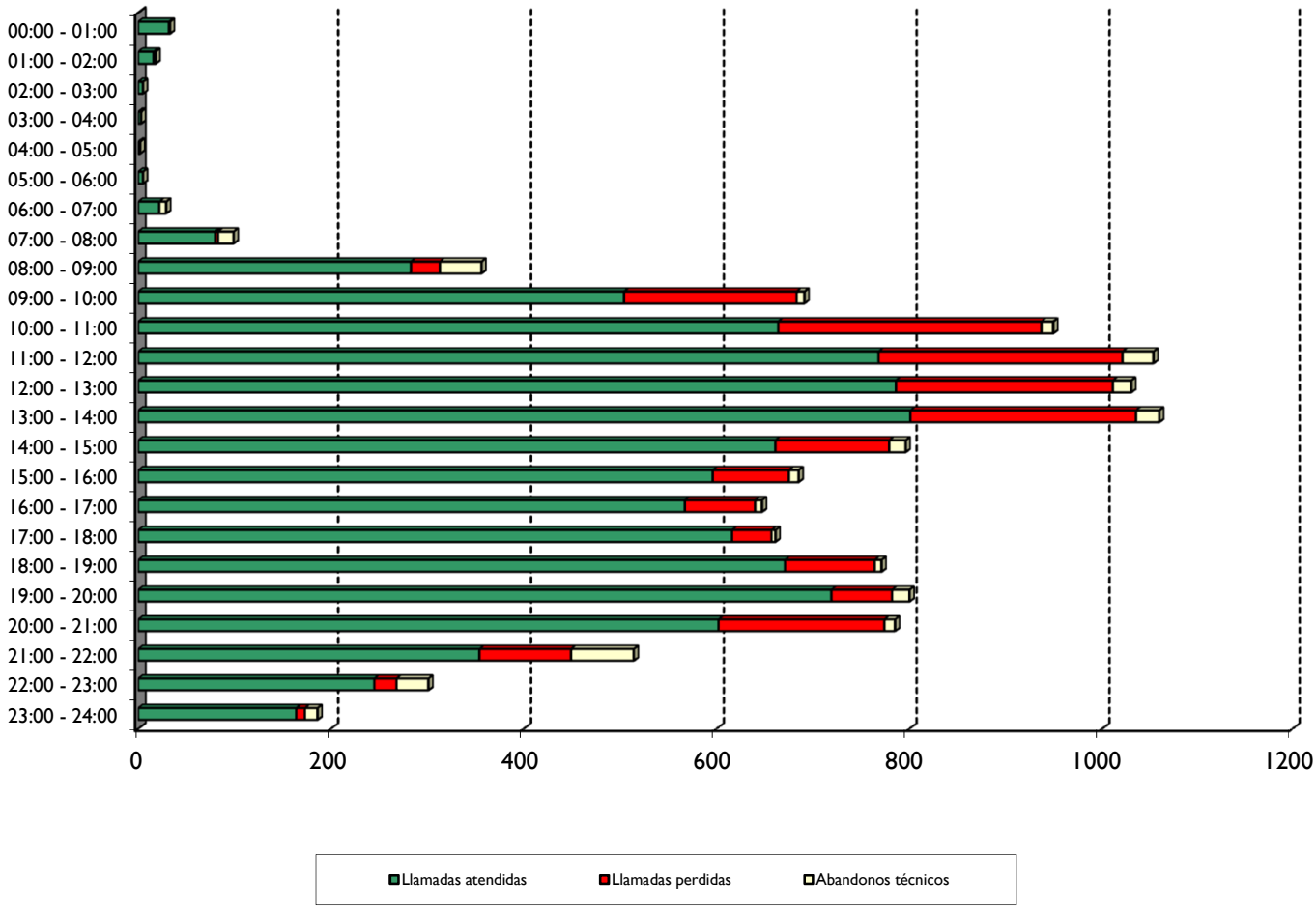
RESUMEN DE LLAMADAS

marzo 2012		
Llamadas atendidas	9.166	79,86%
Llamadas perdidas	1.963	17,10%
Abandonos técnicos	349	3,04%
TOTAL	**11.478**	**100,00%**

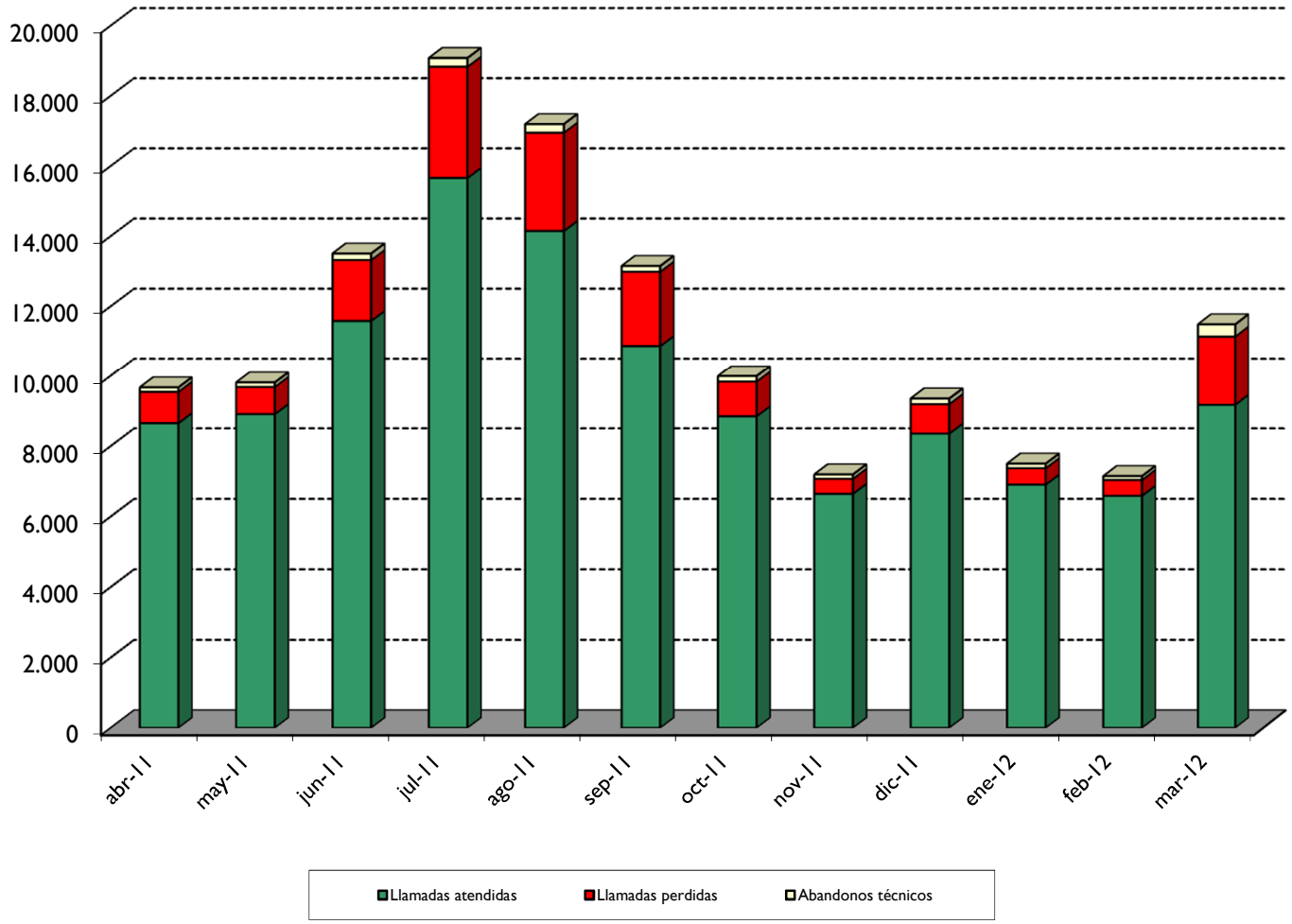
Desglose de llamadas atendidas		
Ámbito metropolitano	5.912	51,51%
Estación Plaza de Armas	5.566	48,49%



Desglose por franja horaria - marzo 2012



Cobertura de llamadas - Evolución



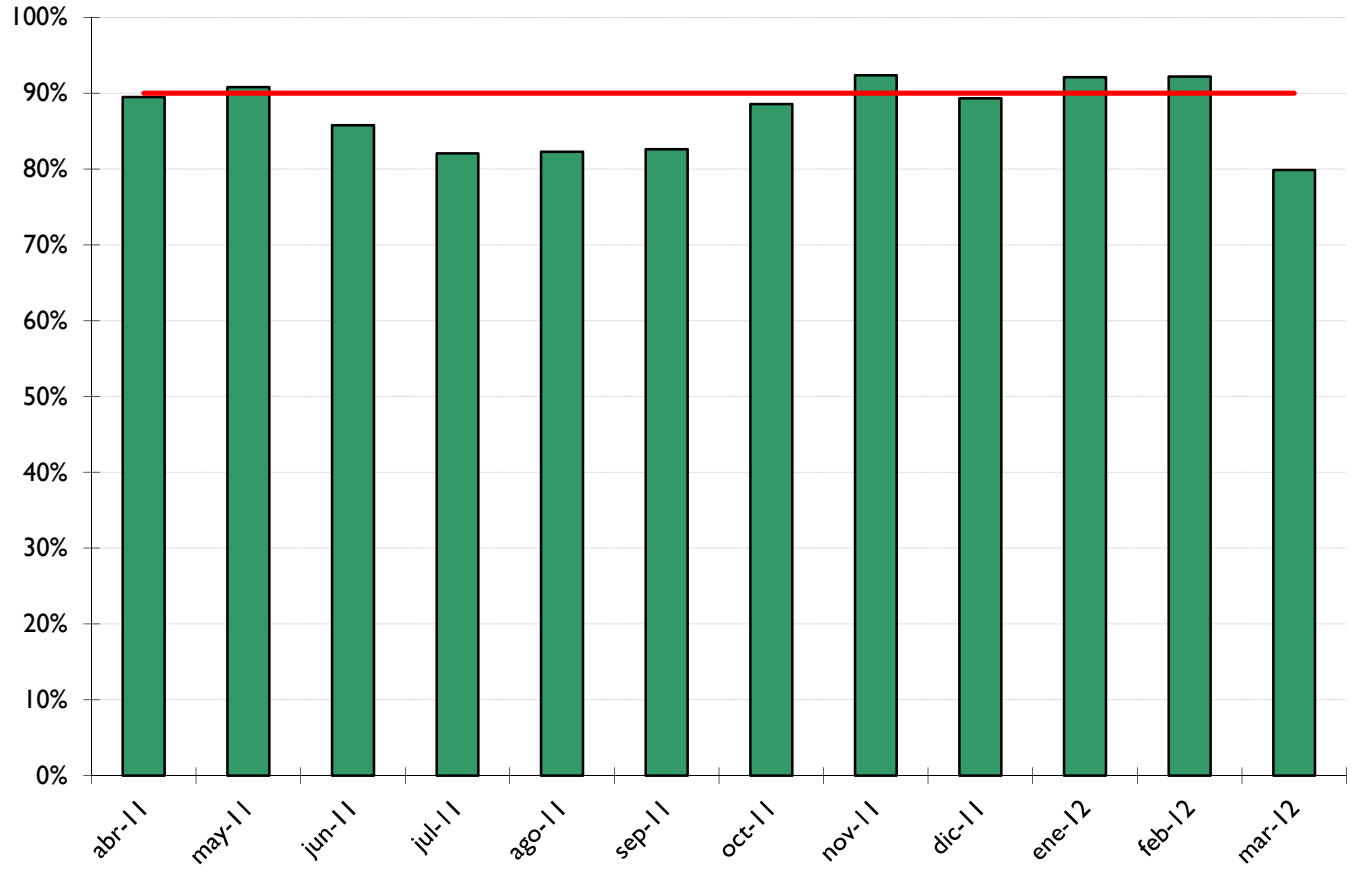
INFORME DE CALIDAD

Indíce de cobertura

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

marzo 2012	
Total llamadas	11.478
Llamadas atendidas	9.166
ÍNDICE DE COBERTURA	**79,86%** → Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura



Tiempos de espera

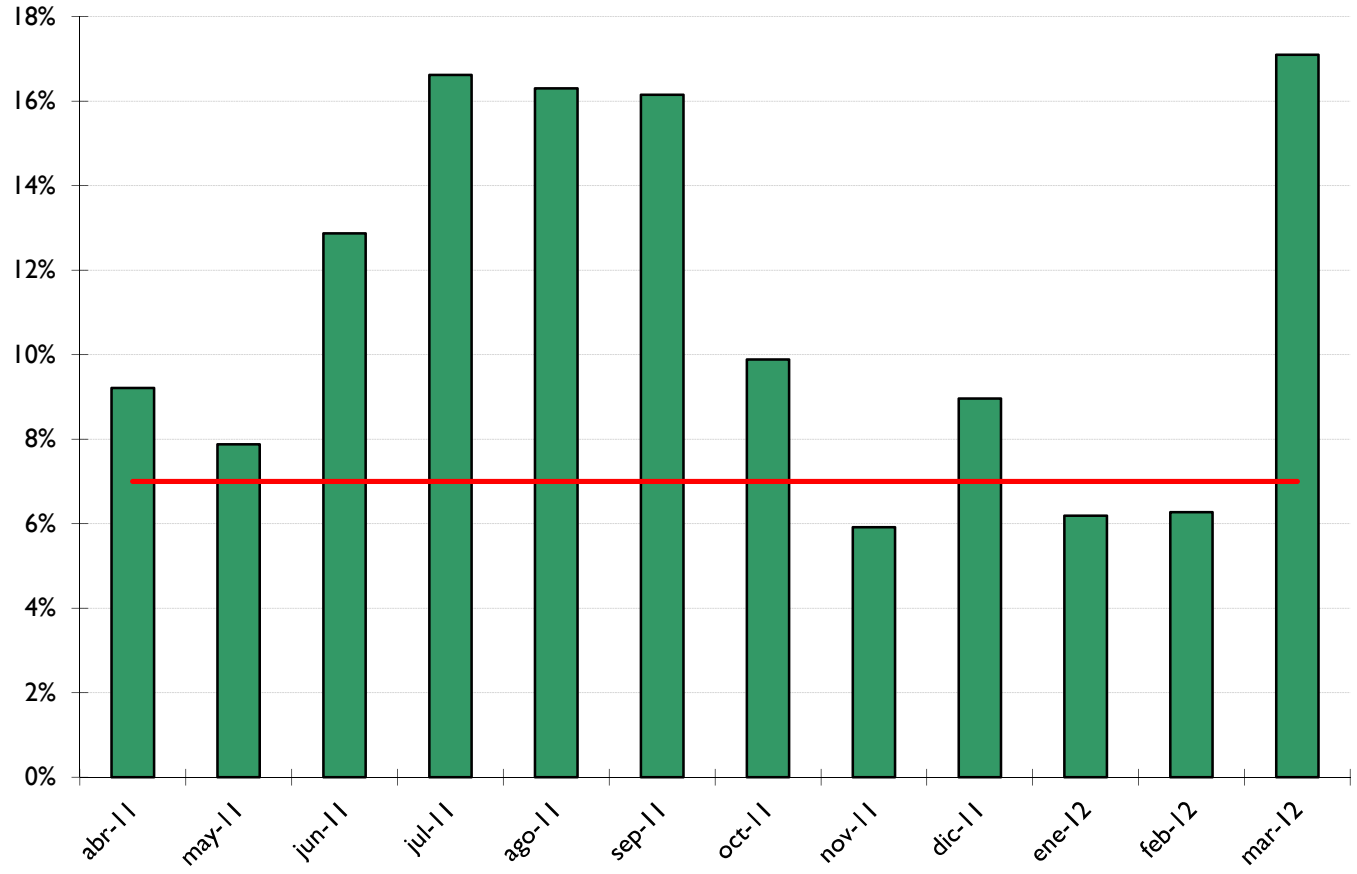
Objetivo de calidad:
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

marzo 2012			
< 20 segundos	7.154	78,05%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	525	5,73%	
> 30 segundos	1.487	16,22%	→ Objetivo no cumplido
	9.166	**100,00%**	

Evolución de los tiempos de espera

Índice de abandonos

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

marzo 2012	
Total llamadas	11.478
Llamadas abandonadas	1.963
ÍNDICE DE ABANDONOS	**17,10%** → Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos