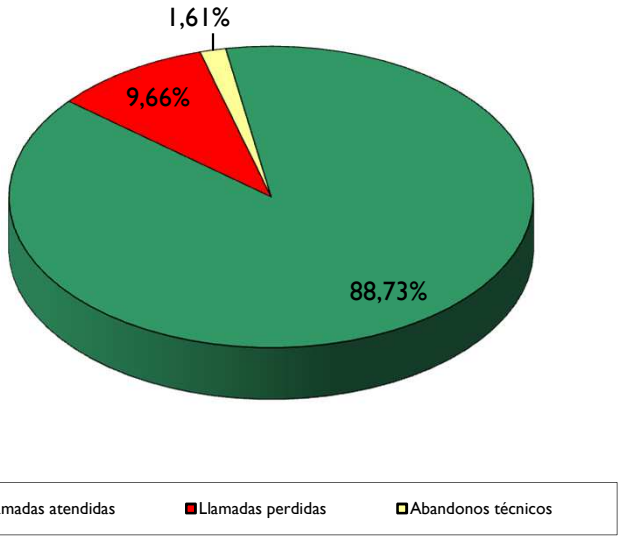
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. JUNIO DE 2012

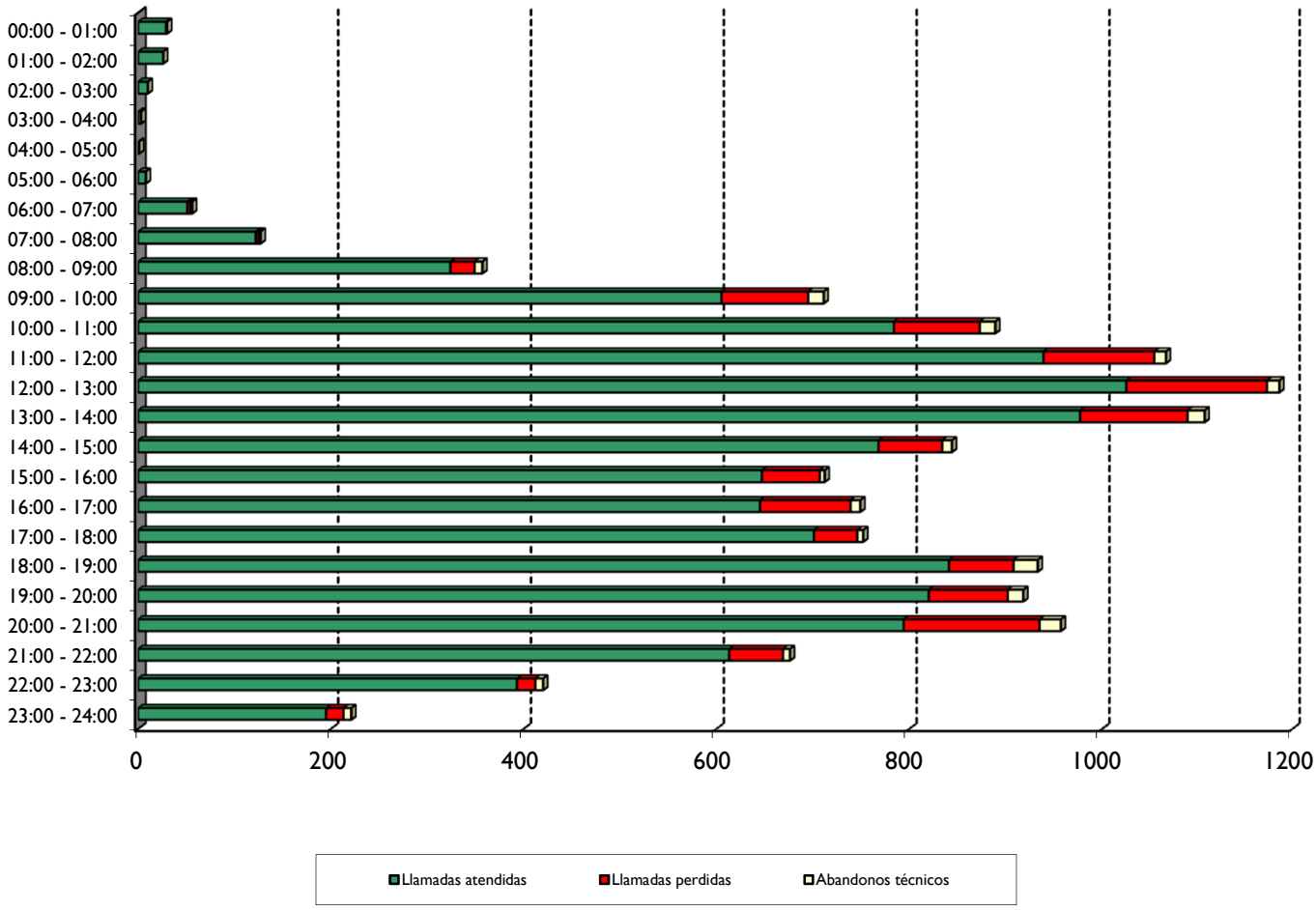
RESUMEN DE LLAMADAS

junio 2012		
Llamadas atendidas	11.321	88,73%
Llamadas perdidas	1.233	9,66%
Abandonos técnicos	205	1,61%
TOTAL	**12.759**	**100,00%**

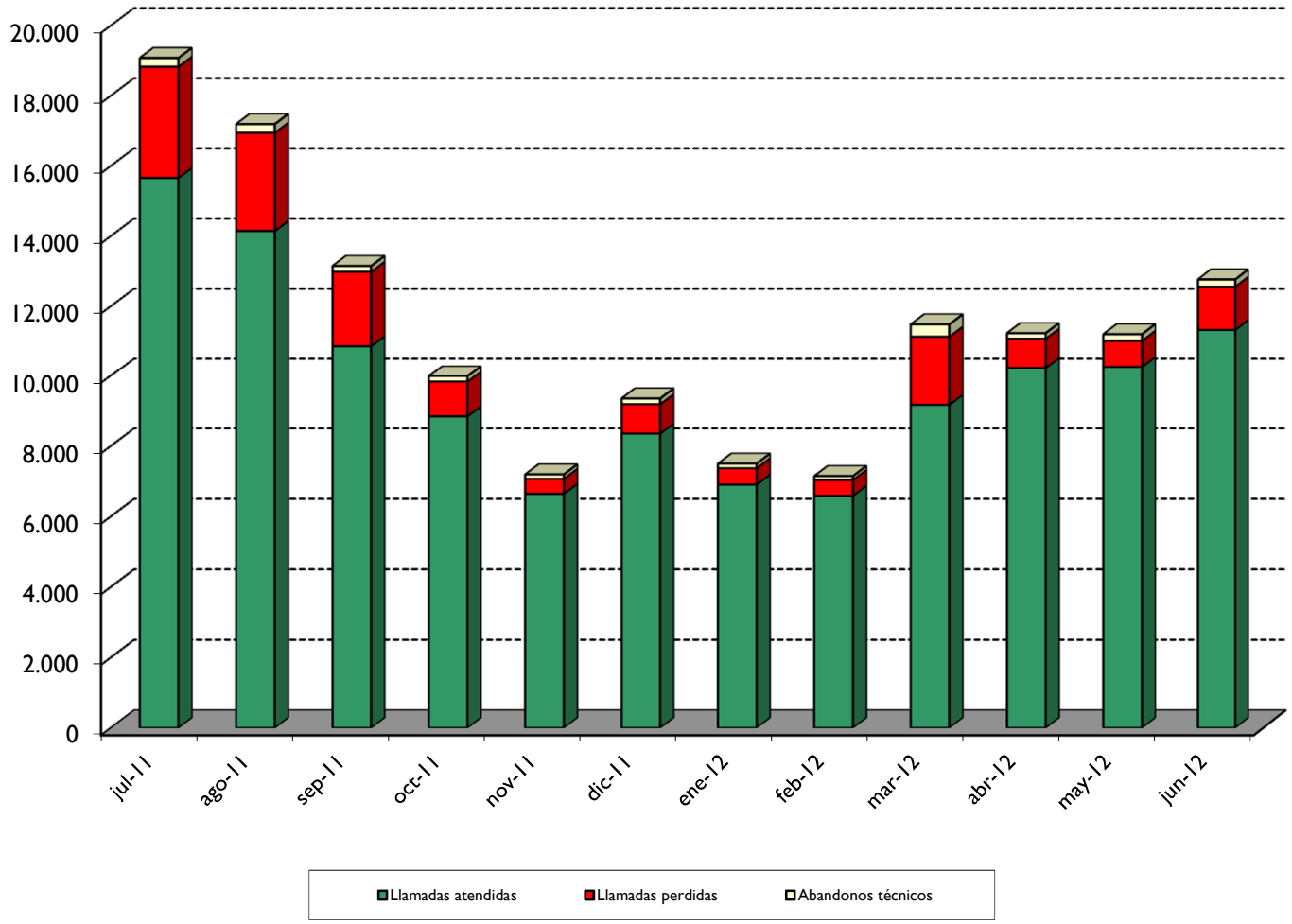
Desglose de llamadas atendidas		
Ámbito metropolitano	4.777	37,44%
Estación Plaza de Armas	7.982	62,56%



Desglose por franja horaria - junio 2012



Cobertura de llamadas - Evolución



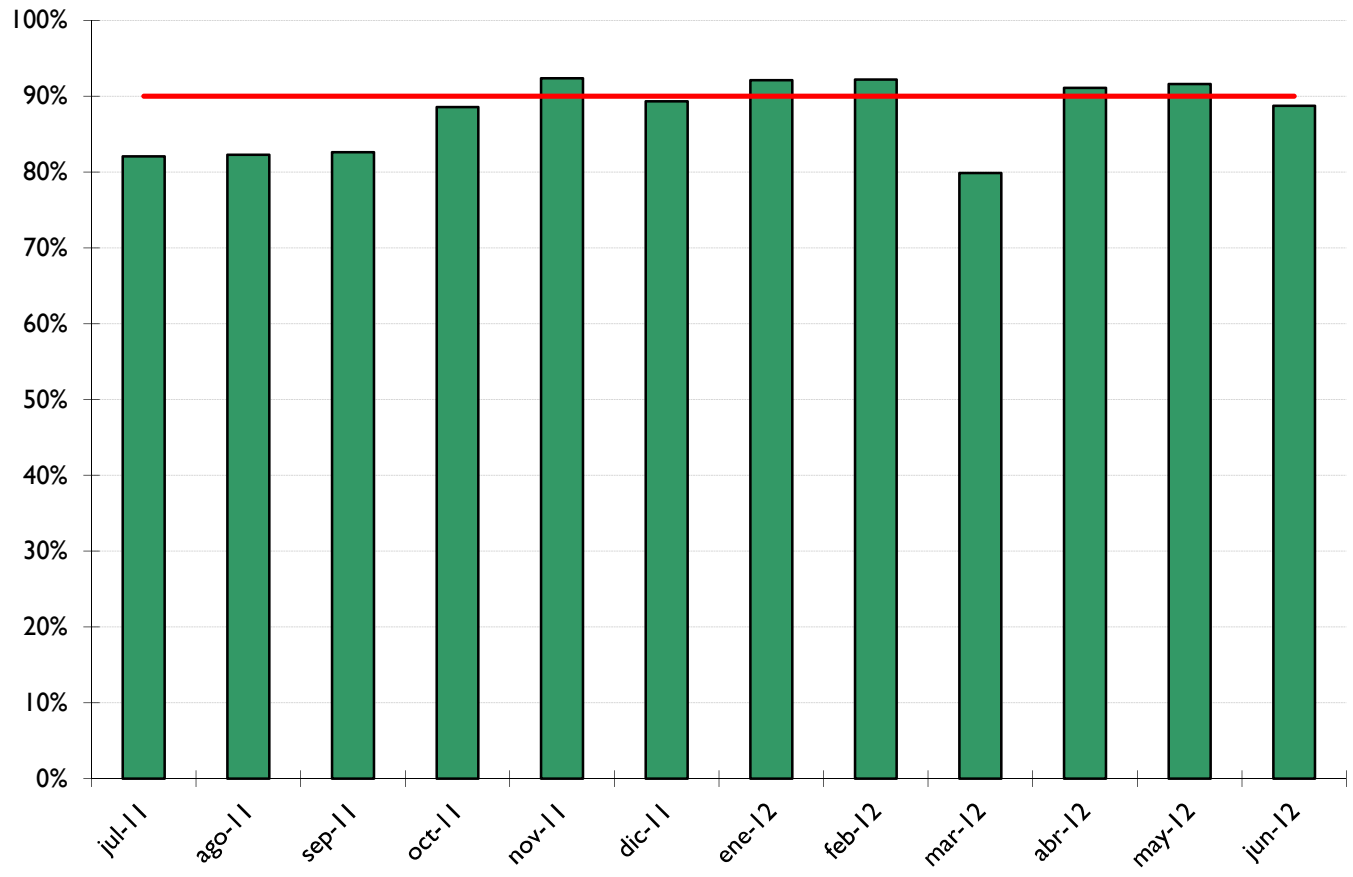
INFORME DE CALIDAD

Indíce de cobertura

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

junio 2012	
Total llamadas	12.759
Llamadas atendidas	11.321
ÍNDICE DE COBERTURA	**88,73%** → Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura



Tiempos de espera

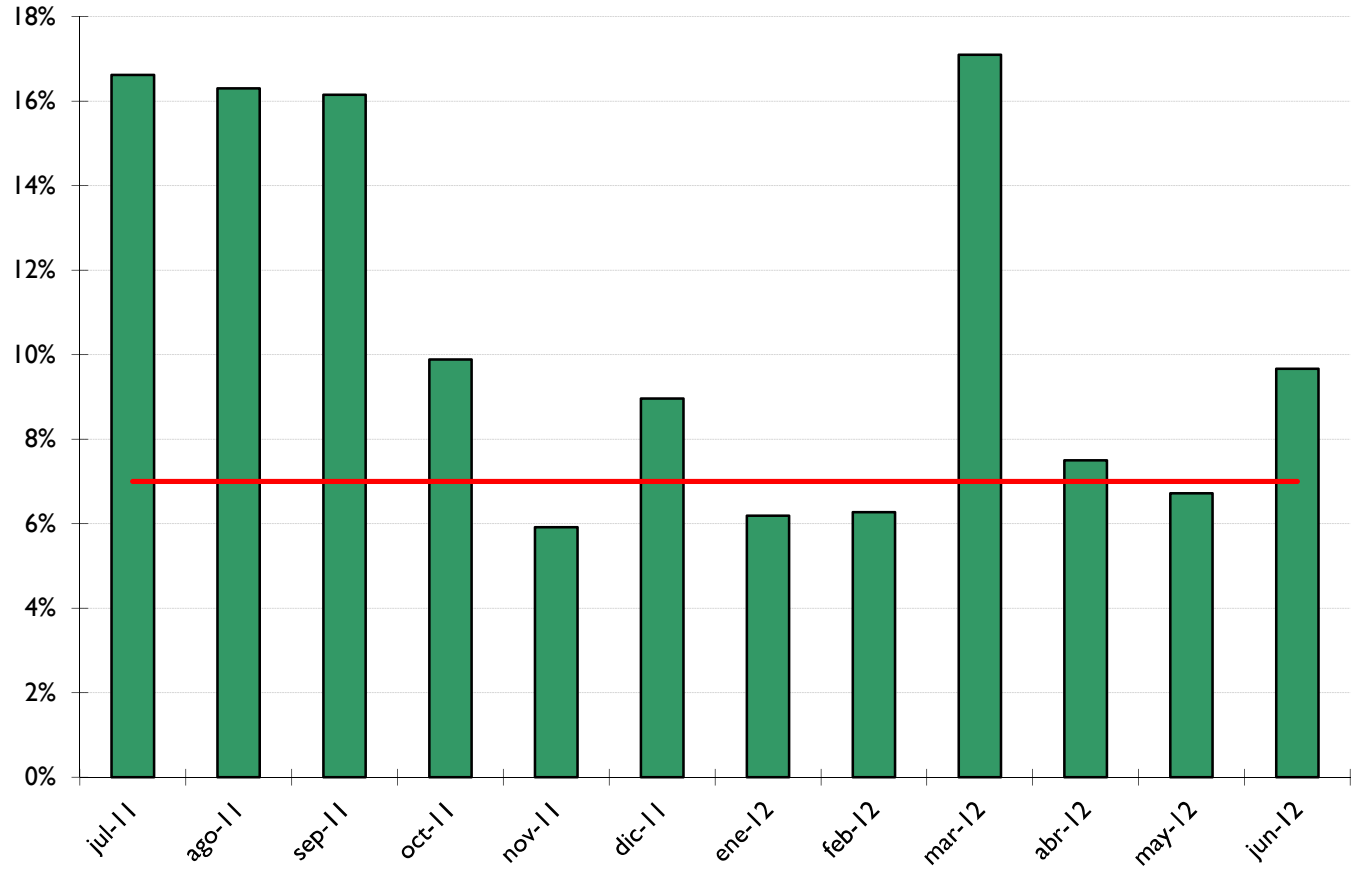
Objetivo de calidad:
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

junio 2012			
< 20 segundos	8.910	78,70%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	651	5,75%	
> 30 segundos	1.760	15,55%	→ Objetivo no cumplido
	11.321	**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 2012	
Total llamadas	12.759
Llamadas abandonadas	1.233
ÍNDICE DE ABANDONOS	**9,66%** → Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos