CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

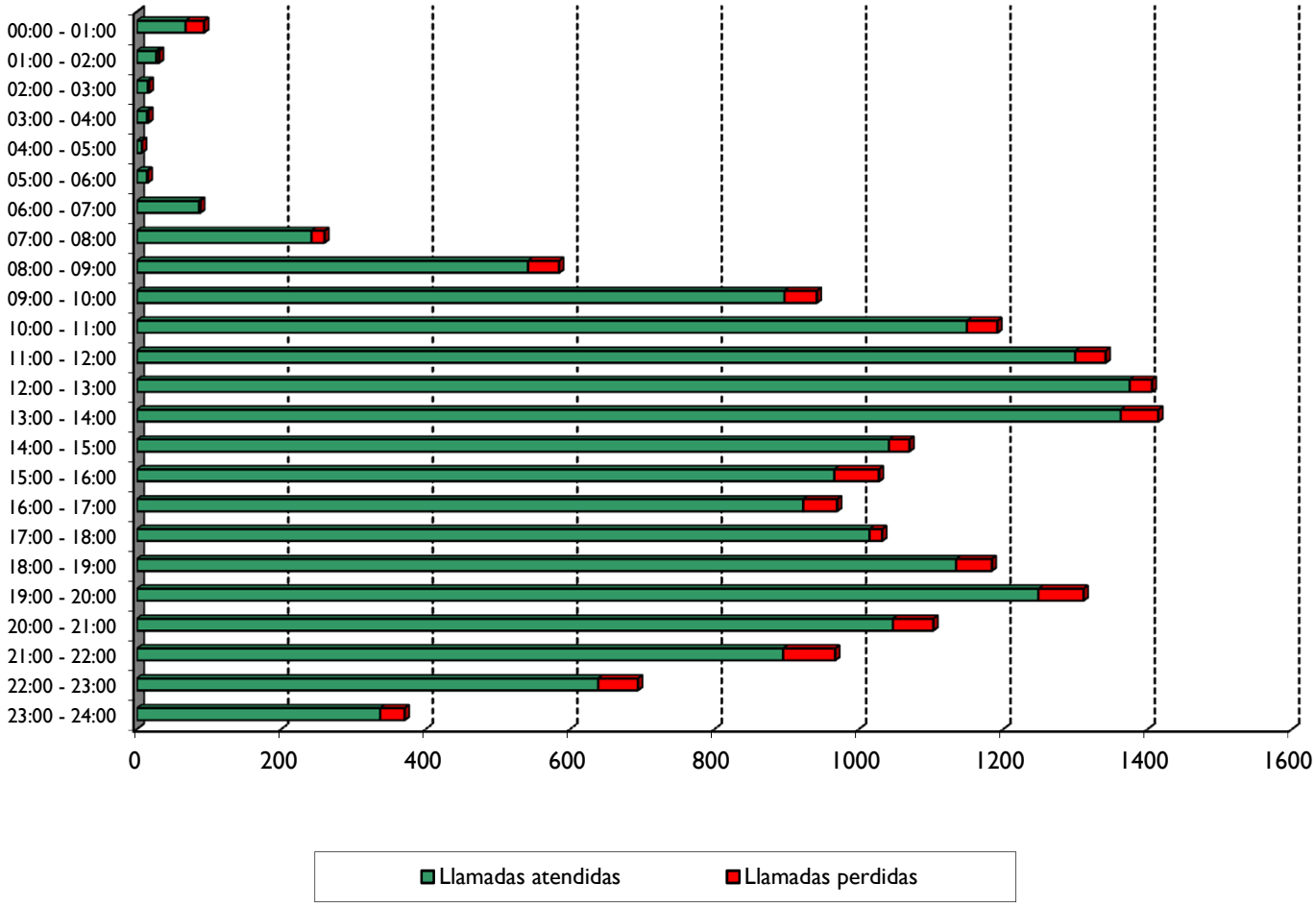
INFORME DE CALIDAD. JUNIO DE 2017

RESUMEN DE LLAMADAS

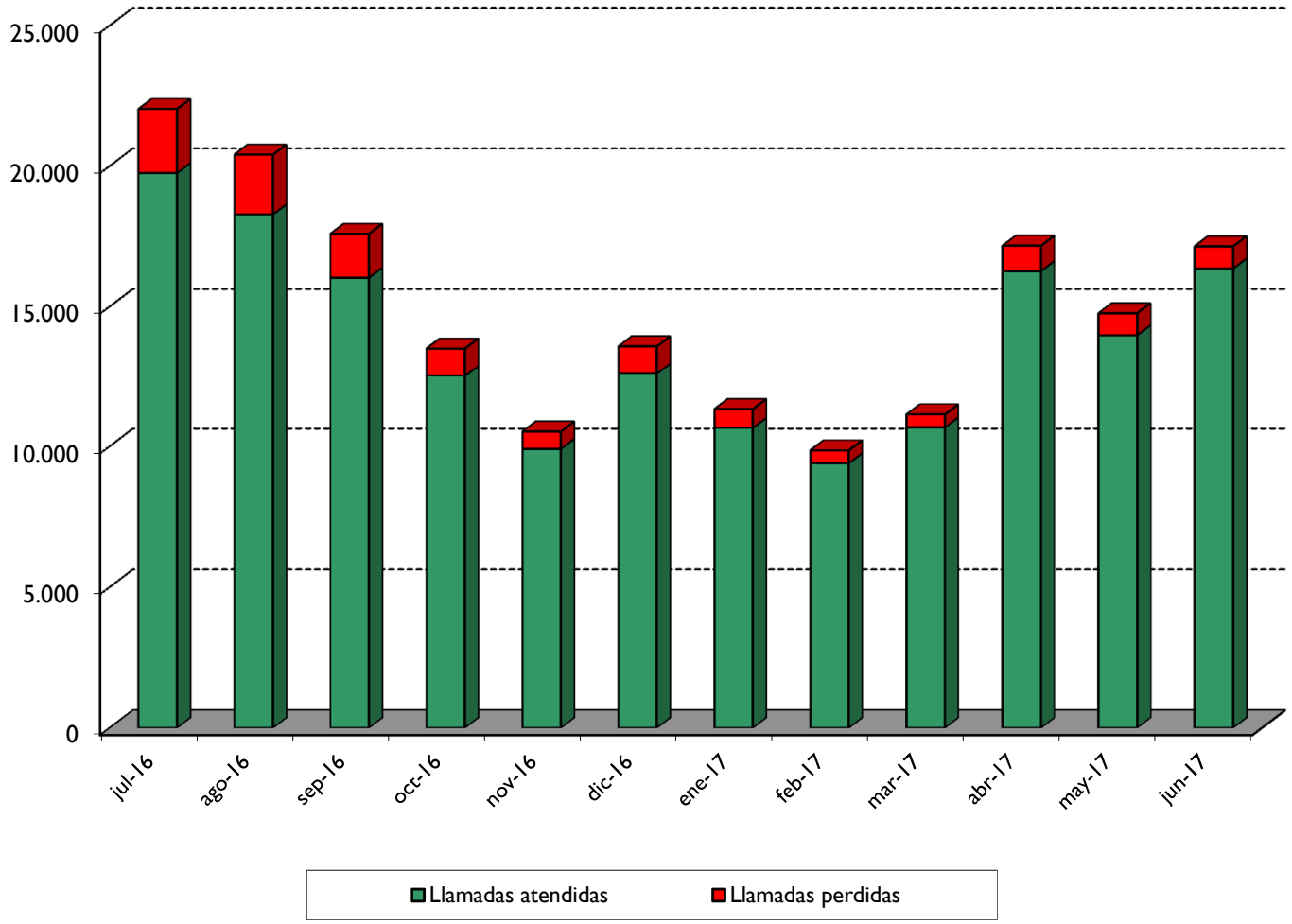
junio 2017		
Llamadas atendidas	16.348	95,38%
Llamadas perdidas	791	4,62%
TOTAL	**17.139**	**100,00%**

Desglose de llamadas		
Ámbito metropolitano	9.758	56,93%
Estación Plaza de Armas	7.381	43,07%

Desglose por franja horaria - junio 2017



Cobertura de llamadas - Evolución



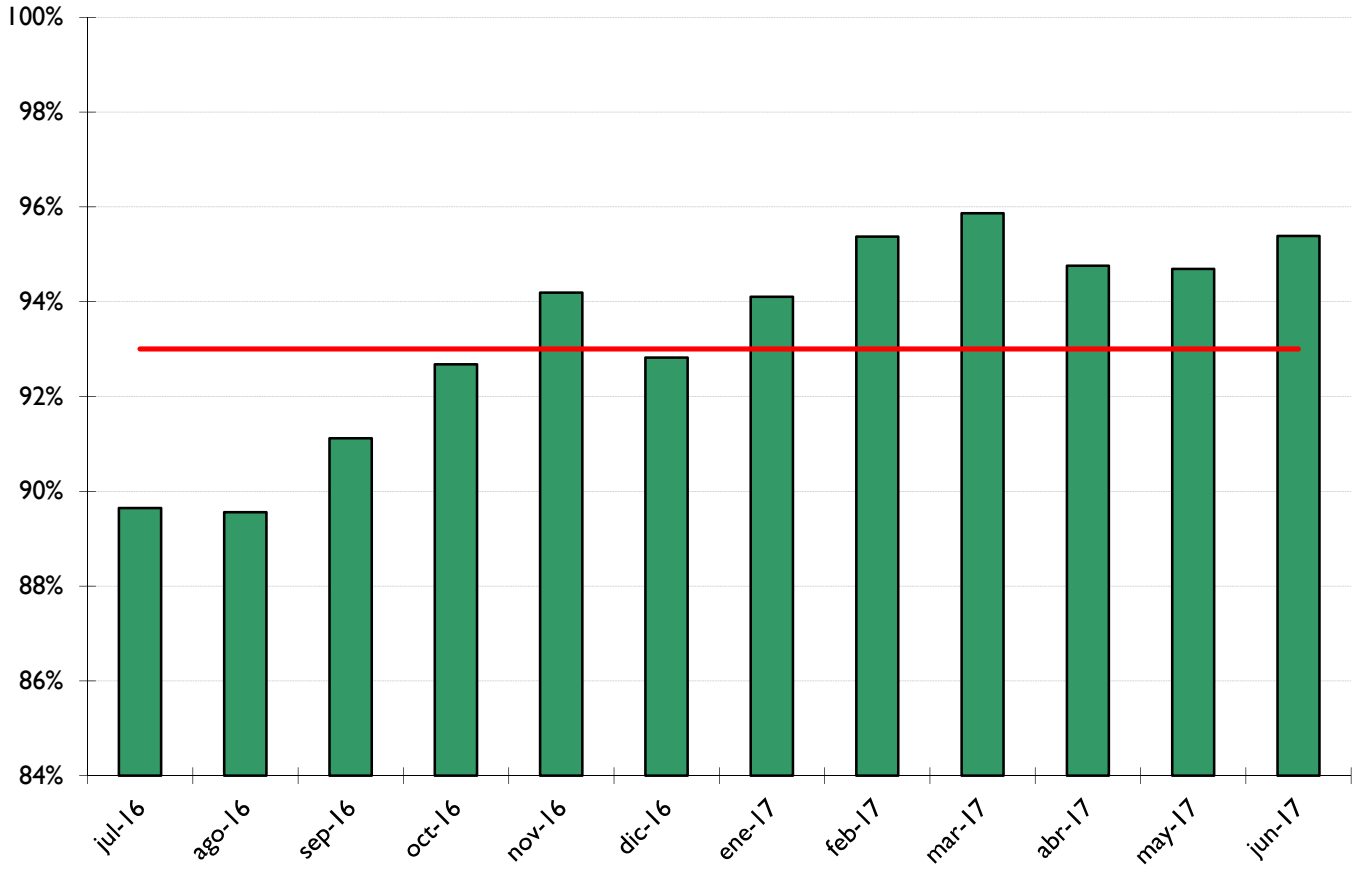
INFORME DE CALIDAD

Indíce de cobertura

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

junio 2017	
Total llamadas	17.139
Llamadas atendidas	16.348
ÍNDICE DE COBERTURA	**95,38%** → Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura

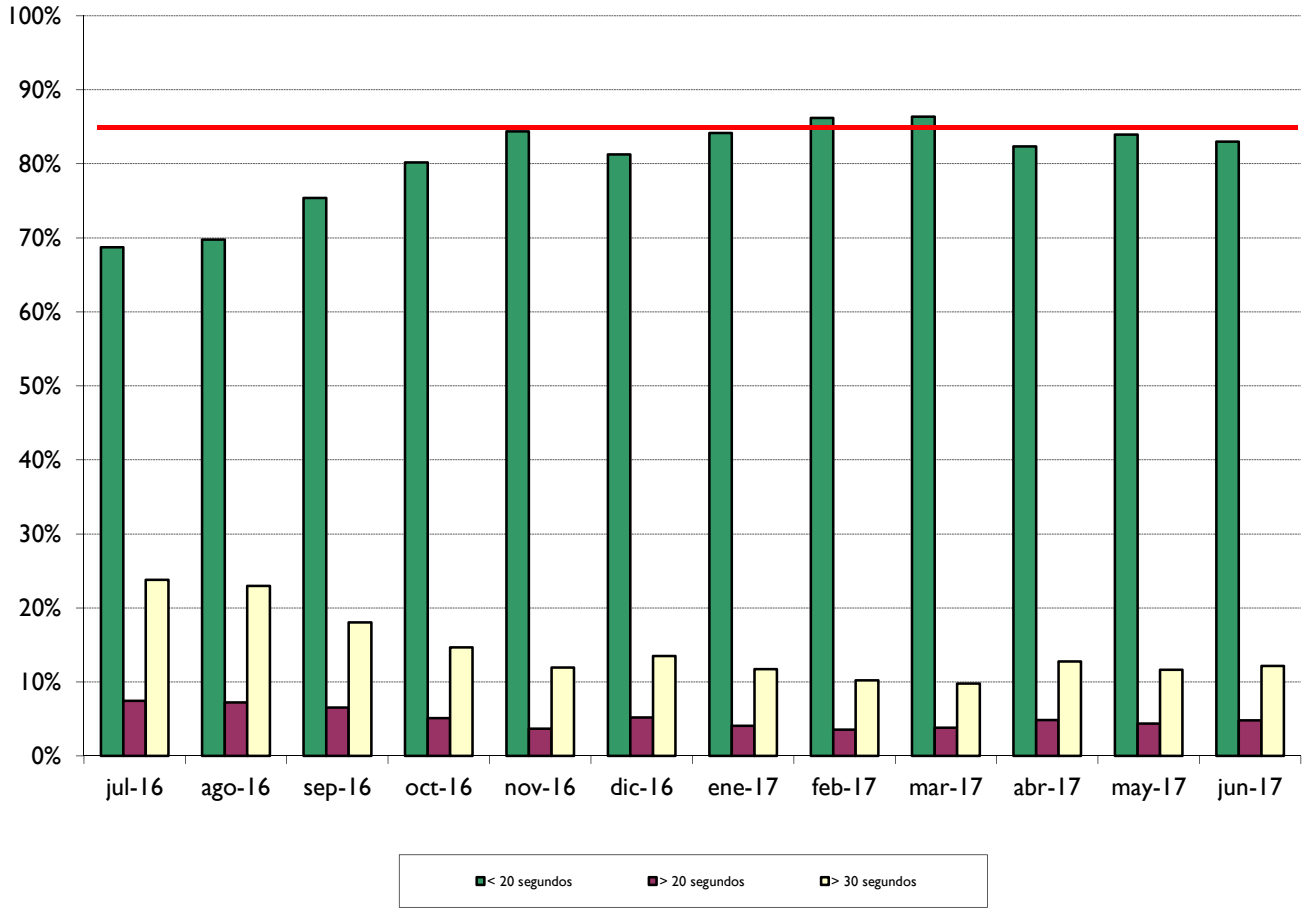


Tiempos de espera

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.

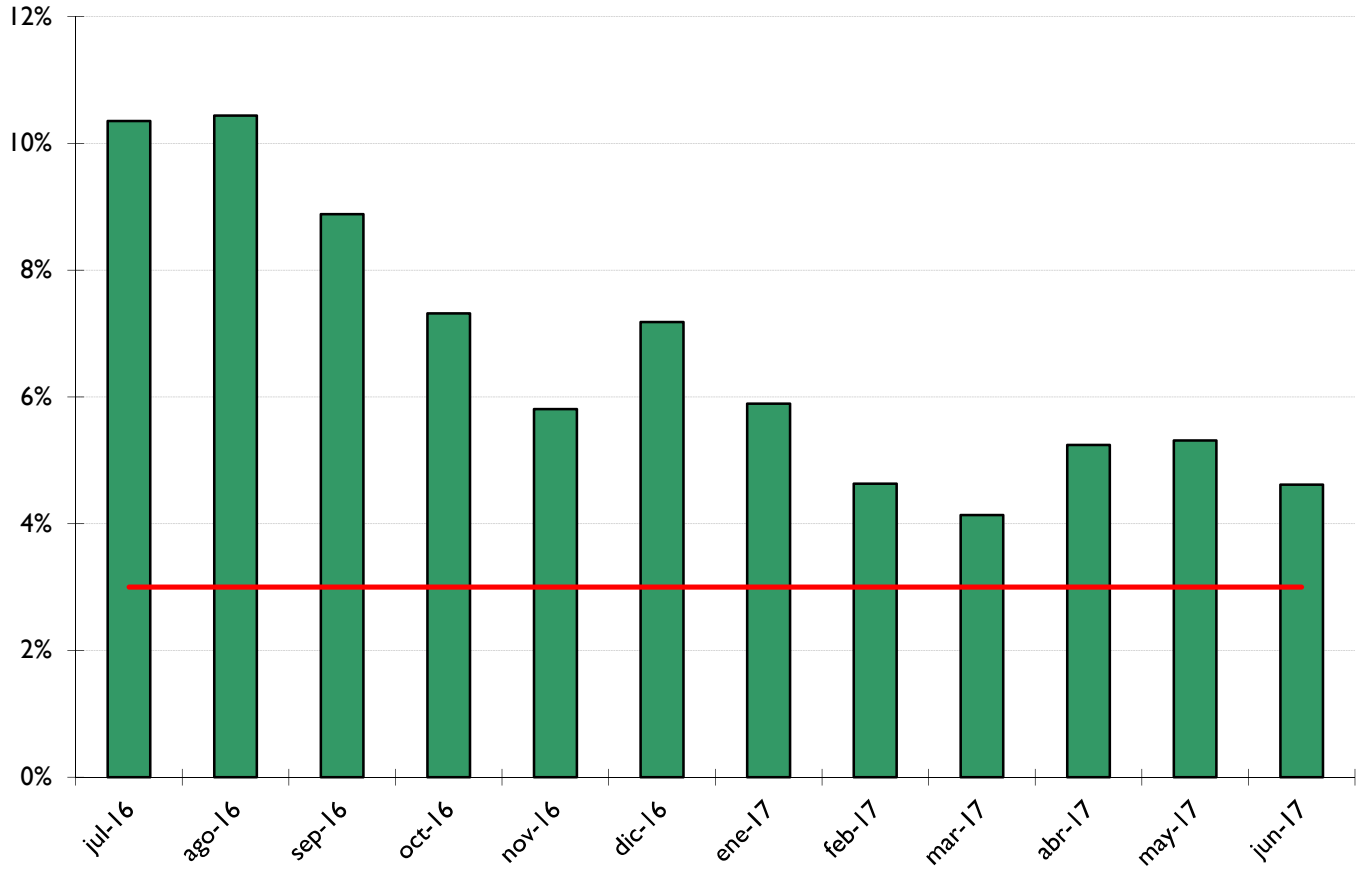
junio 2017			
< 20 segundos	13.573	83,03%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	785	4,80%	
> 30 segundos	1.990	12,17%	→ Objetivo no cumplido
	16.348	**100,00%**	

Evolución de los tiempos de espera



Índice de abandonos

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

junio 2017	
Total llamadas	17.139
Llamadas abandonadas	791
ÍNDICE DE ABANDONOS	**4,62%** → Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos