

Centralita Call Center

name

Selección m... ▾

Castellon

 oesia
grupo

Indicadores Servicio SLA - Diario

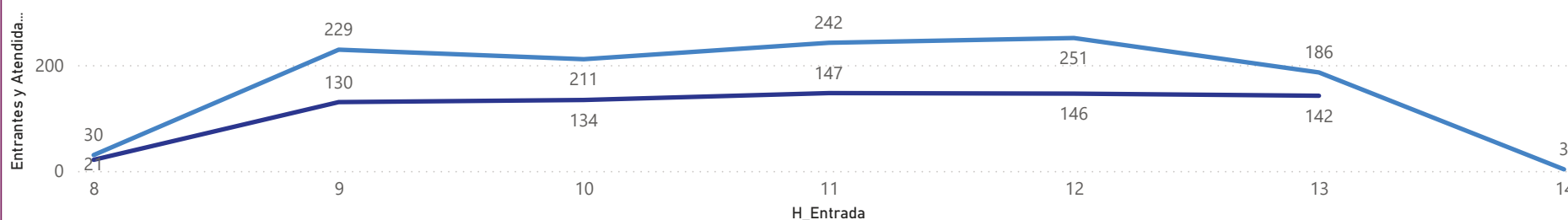
Tiempo Total Operacion

18 h : 44 m : 8 s



Llamadas por franjas horarias

● Entrantes ● Atendidas <30"



Indicadores SLA diarios

Hora	Entrantes	Atendidas	Atend <15"	Atendidas <30"	Atend > 30"	Aband.	Aband. <15"	Aband.> 15"	Aband. <30"	TMO	TME	Eficiencia	Servicio	Distribucion
8	30	22	13	21	1	8	1	7	1	2:49	29	75,9 %	73,3 %	95,5 %
9	229	187	33	130	57	42	7	35	9	2:03	33	84,2 %	81,7 %	69,5 %
10	211	184	35	134	50	27	7	20	9	2:18	26	90,2 %	87,2 %	72,8 %
11	242	198	41	147	51	44	10	34	11	2:05	29	85,3 %	81,8 %	74,2 %
12	251	206	60	146	60	45	5	40	8	2:45	32	84,1 %	82,1 %	70,9 %
13	186	168	48	142	26	18	6	12	6	2:09	21	93,3 %	90,3 %	84,5 %
14	3	0	0	0	0	3	1	2	1		104			
Total	1.152	965	230	720	245	187	37	150	45	2:48	29	86,6 %	83,8 %	74,6 %

Proyecto
Selección m... ▾

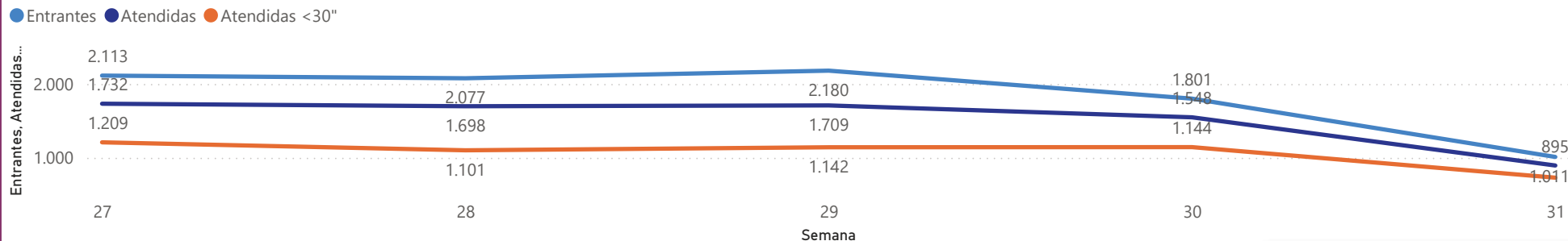
Mes
Selección m... ▾

Día
Selección m... ▾

Año
2024 ▾

Indicadores Servicio SLA - Semana

Llamadas por días del mes



Tiempo Total Operacion

153 h : 43 m : 49 s

Indicadores SLA Semana

Semana	Días/ Sem	Entrantes	Atendidas	Aten/Día	Atend <15"	Atendidas <30"	Atend > 30"	Aband. <15"	Aband. > 15"	Aband.	TMO	TME	Eficiencia	Servicio	Distr.
27	5	2.113	1.732	346	362	1.209	523	55	327	381	2:24	33	84,2 %	82,0 %	69,8 %
28	5	2.077	1.698	340	382	1.101	597	44	334	377	2:39	38	83,7 %	81,8 %	64,8 %
29	5	2.180	1.709	342	464	1.142	567	50	421	471	2:15	38	80,3 %	78,4 %	66,8 %
30	5	1.801	1.548	310	295	1.144	404	26	228	253	2:20	30	87,3 %	86,0 %	73,9 %
31	3	1.011	895	298	291	730	165	15	102	116	2:14	25	89,9 %	88,5 %	81,6 %
Total	23	9.182	7.582	330	1.794	5.326	2.256	190	1412	1.598	2:10	34	84,4 %	82,6 %	70,2 %

Proyecto
Selección ...

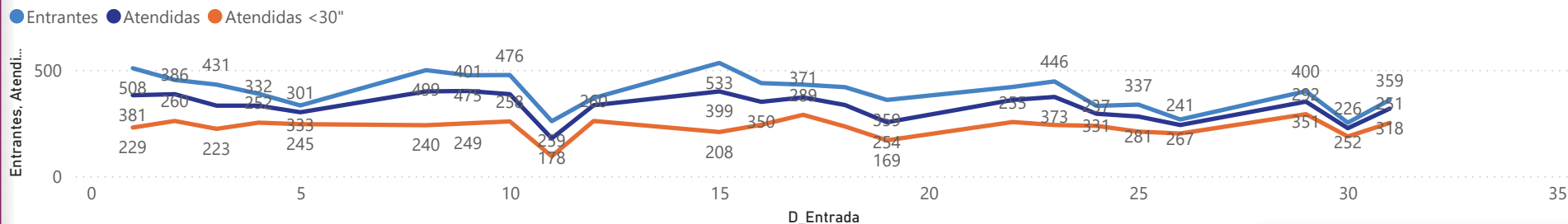
Semana
Todas

Mes
julio

Año
2024

Indicadores Servicio SLA - Mensual

Llamadas por días del mes



Tiempo Total Operacion

153 h : 43 m : 49 s

Indicadores SLA Mensual

Mes	Entrantes	Atendidas	Atend <15"	Atendidas <30"	Atend > 30"	Aband. <15"	Aband. > 15"	Aband. <30"	Aband. > 15"	TMO	TME	Eficiencia	Servicio	Distribucion
julio	9.182	7.582	1.794	5.326	2.256	190	1412	237	1.598	2:10	34	84,4 %	82,6 %	70,2 %
11	259	178	28	94	84	4	75	7	79	2:30	53	70,1 %	68,7 %	52,8 %
15	533	399	60	208	191	12	122	15	134	2:04	48	76,6 %	74,9 %	52,1 %
19	359	254	82	169	85	3	102	6	105	2:13	44	71,3 %	70,8 %	66,5 %
1	508	381	66	229	152	16	112	20	127	2:45	40	77,6 %	75,0 %	60,1 %
8	499	399	91	240	159	14	87	16	100	2:58	39	82,4 %	80,0 %	60,2 %
9	475	401	83	249	152	7	67	12	74	2:57	38	86,1 %	84,4 %	62,1 %
10	476	386	88	258	128	13	77	14	90	2:16	37	83,4 %	81,1 %	66,8 %
23	446	373	63	241	132	7	66	8	73	2:21	35	85,0 %	83,6 %	64,6 %
16	438	350	79	242	108	15	73	18	88	2:36	34	82,9 %	79,9 %	69,1 %
3	431	332	57	223	109	24	75	26	99	2:07	34	81,6 %	77,0 %	67,2 %
2	453	386	66	260	126	2	65	3	67	2:02	34	85,6 %	85,2 %	67,4 %
18	419	335	86	234	101	18	66	20	84	2:42	33	83,8 %	80,0 %	69,9 %
25	337	281	55	210	71	6	51	10	56	2:15	32	84,9 %	83,4 %	74,7 %
Total	9.182	7.582	1.794	5.326	2.256	190	1412	237	1.598	2:10	34	84,4 %	82,6 %	70,2 %



Proyecto

Selección m... ▾

Mes

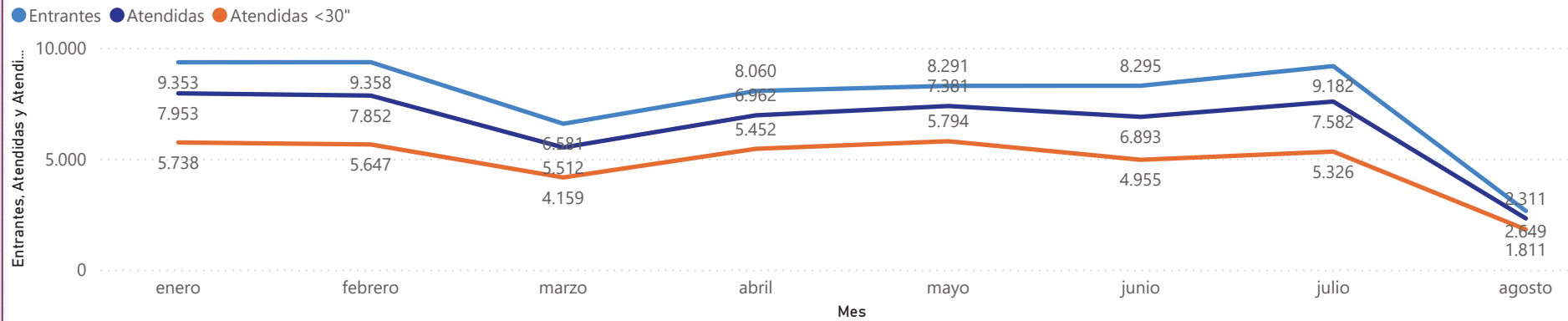
julio ▾

Año

2024 ▾

Indicadores Servicio SLA - Año

Llamadas por días del mes



Indicadores SLA Mensual

Año	Días/ Mes	Entrantes	Aten/Día	Atendidas	Atend <15"	Atendidas <30"	Abandona das	Aband. <15"	Aband. <30"	TMO	TME	Eficiencia	Servicio	Distribucion
2024	31	61.769	1.692	52.446	13.270	38.882	9.318	760	1073	2:39	31	86,1 %	84,9 %	74,1 %
enero	23	9.353	346	7.953	2.088	5.738	1.400	80	125	2:29	33	86,0 %	85,0 %	72,1 %
febrero	21	9.358	374	7.852	2.307	5.647	1.506	81	132	2:27	33	84,8 %	83,9 %	71,9 %
marzo	18	6.581	306	5.512	1.231	4.159	1.069	59	96	2:20	32	84,7 %	83,8 %	75,5 %
abril	21	8.060	332	6.962	1.796	5.452	1.098	72	109	2:50	29	87,3 %	86,4 %	78,3 %
mayo	22	8.291	336	7.381	1.865	5.794	910	99	129	2:47	26	90,2 %	89,0 %	78,5 %
junio	19	8.295	363	6.893	1.456	4.955	1.401	135	186	2:49	33	84,7 %	83,1 %	71,9 %
julio	23	9.182	330	7.582	1.794	5.326	1.598	190	237	2:10	34	84,4 %	82,6 %	70,2 %
agosto	9	2.649	257	2.311	733	1.811	336	44	59	2:45	27	88,9 %	87,2 %	78,4 %
Total	31	61.769	1.692	52.446	13.270	38.882	9.318	760	1073	2:39	31	86,1 %	84,9 %	74,1 %

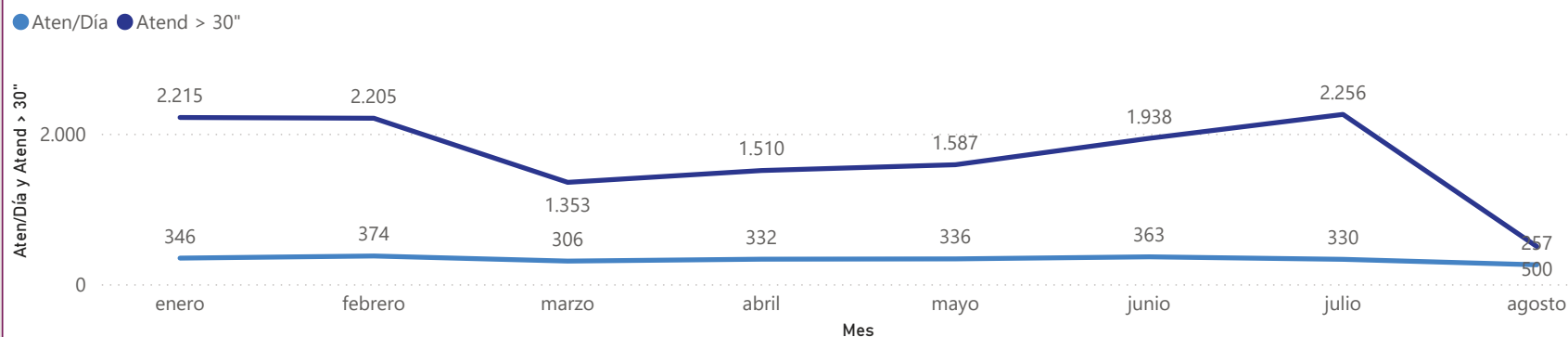
Proyecto
Selección... ▾

Año
2024 ▾

Indicadores Servicio Atendidas



Aten/Día y Atend > 30" por Mes



Año	Mes	Entrantes	Atendidas	Atend <5"	Atend <15"	Atend < 20"	Atend > 20"	Aten/Día	Aband.<5"	Eficiencia	Servicio	Distribucion
2024	enero	9.353	7.953	1.706	2.088	5.200	2.753	346	39	86,0 %	85,0 %	72,1 %
2024	febrero	9.358	7.852	1.668	2.307	5.088	2.764	374	32	84,8 %	83,9 %	71,9 %
2024	marzo	6.581	5.512	1.515	1.231	3.812	1.700	306	27	84,7 %	83,8 %	75,5 %
2024	abril	8.060	6.962	1.913	1.796	5.022	1.940	332	36	87,3 %	86,4 %	78,3 %
2024	mayo	8.291	7.381	1.974	1.865	5.384	1.997	336	42	90,2 %	89,0 %	78,5 %
2024	junio	8.295	6.893	1.736	1.456	4.500	2.393	363	66	84,7 %	83,1 %	71,9 %
2024	julio	9.182	7.582	1.745	1.794	4.819	2.763	330	123	84,4 %	82,6 %	70,2 %
2024	agosto	2.649	2.311	510	733	1.669	642	257	23	88,9 %	87,2 %	78,4 %
Total		61.769	52.446	12.767	13.270	35.494	16.952	1.692	388	86,1 %	84,9 %	74,1 %

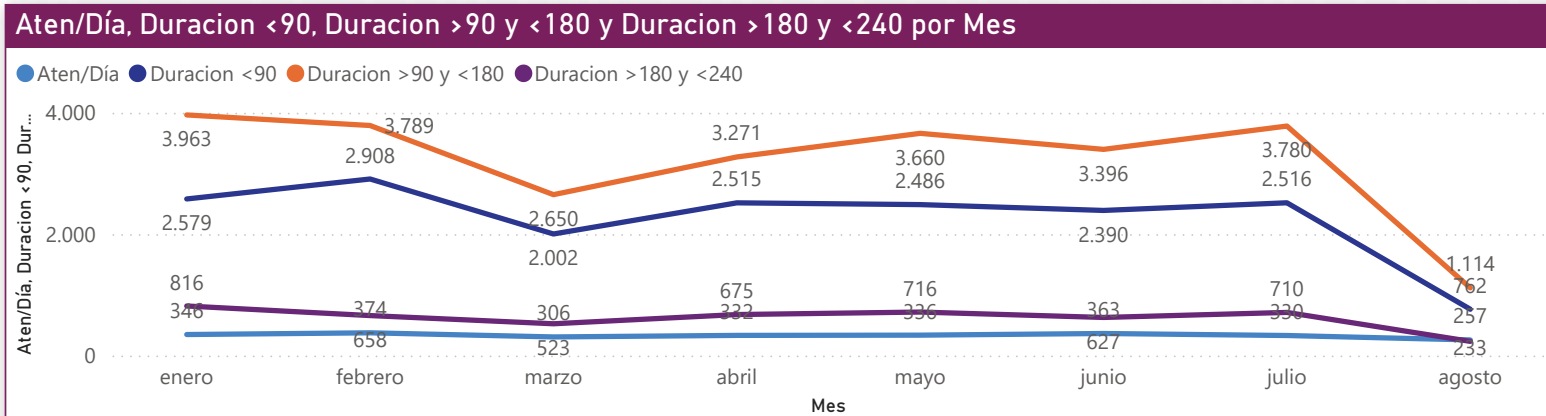
Proyecto

Selección m... ▾

Año

Selección m... ▾

Indicadores Servicio Atendidas



Año	Mes	Entrantes	Atendidas	Duracion <90	Duracion >90 y <180	Duracion >180 y <240	Duracion >240	Aten/Día	Eficiencia	Servicio	Distribucion
2024	enero	9.353	7.953	2.579	3.963	816	595	346	86,0 %	85,0 %	72,1 %
2024	febrero	9.358	7.852	2.908	3.789	658	497	374	84,8 %	83,9 %	71,9 %
2024	julio	9.182	7.582	2.516	3.780	710	576	330	84,4 %	82,6 %	70,2 %
2024	mayo	8.291	7.381	2.486	3.660	716	519	336	90,2 %	89,0 %	78,5 %
2024	junio	8.295	6.893	2.390	3.396	627	480	363	84,7 %	83,1 %	71,9 %
2024	abril	8.060	6.962	2.515	3.271	675	501	332	87,3 %	86,4 %	78,3 %
2024	marzo	6.581	5.512	2.002	2.650	523	337	306	84,7 %	83,8 %	75,5 %
2024	agosto	2.649	2.311	762	1.114	233	202	257	88,9 %	87,2 %	78,4 %
Total		61.769	52.446	18.158	25.623	4.958	3.707	1.692	86,1 %	84,9 %	74,1 %

Proyecto

Selección múltiple

Año

Selección múltiple

Estadísticas de Llamadas

Total Llamadas
9.182

Atendidas
7.582

Atendidas en < 20"
4.819

Abandonadas en < 30"
237

Abandonadas
1.598

% Abandonadas
17,40 %

TMO
2:10

TME
34

Tiempo Total Atencion
153 h : 43 m : 49 s

Eficiencia
84,4 %

Nivel Servicio
82,6 %

Distribución
70,2 %

Proyecto

Selección mú... ▾

Mes

julio ▾

Día

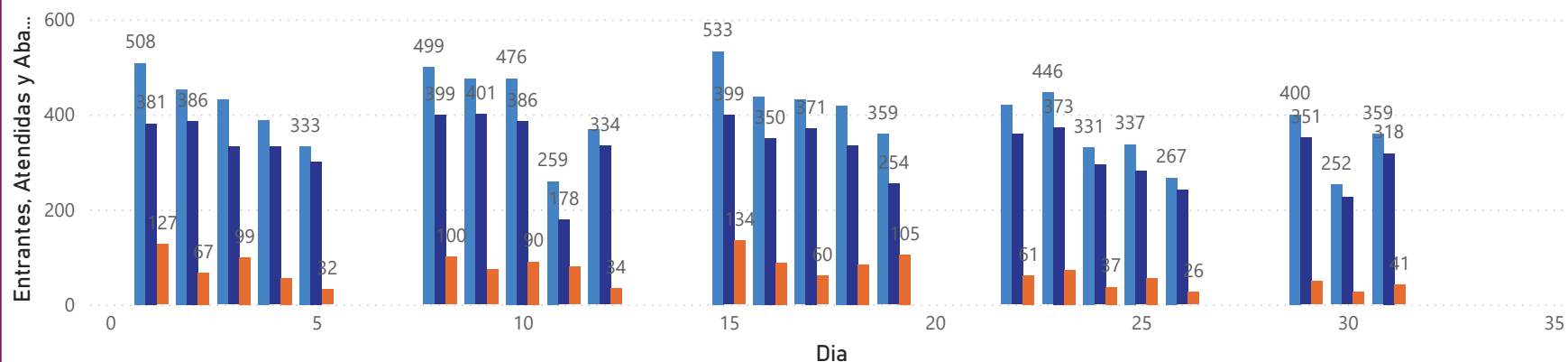
Todas ▾

Año

2024 ▾

Entrantes, Atendidas y Abandonadas por Día

● Entrantes ● Atendidas ● Abandonadas



Detalle de Llamadas

Total Llamadas	Atendidas en < 20 "	TMO	TME
7.582	4.819	2:10	27

Tiempo Total Operacion

153 h : 43 m : 49 s

Clasificación

Todas

Telefono

Todas

Transferida

Todas

Proyecto

Selecció...

Día

Todas

Mes

julio

Año

2024

Detalle de Llamadas								
Id Llamada	Grab.	Date_Time	Entrante	Transferida	T.Espera	Nivel 1	Nivel 2	Agente
1721975080.75615		26/07/2024 8:25:25	122982843		5	Guia telefónica	Administracion Pública	Ana Lorea Molinero Redin
1722337915.48800		30/07/2024 13:12:41	290628132		42	Ayuntamiento	Dependencia municipales	Ana Lorea Molinero Redin
1722339001.50190		30/07/2024 13:30:46	290628132		3	Guia telefónica	Administracion Pública	Ana Lorea Molinero Redin
1722249228.15318		29/07/2024 12:34:33	600019580		4	Guia telefónica	Administracion Pública	Ana Lorea Molinero Redin
1719820559.2613		01/07/2024 9:56:45	600090597		4	Trámites	Estadística y padrón	Ana Lorea Molinero Redin
1721900935.66427		25/07/2024 11:49:41	600368233		3	Servicios a la ciudadanía	Servicio cita previa	Ana Lorea Molinero Redin
1719993396.11745		03/07/2024 9:57:22	600376792		18	Guia telefónica	Empresas	Ana Lorea Molinero Redin
1722236891.1010		29/07/2024 9:08:57	600391354		48	Guia telefónica	Administracion Pública	Ana Lorea Molinero Redin
1721890075.59327		25/07/2024 8:48:40	600706064		5	Servicios a la ciudadanía	Servicio cita previa	Ana Lorea Molinero Redin
1721732876.25417		23/07/2024 13:08:42	601046590		33	Guia telefónica	Empresas	Ana Lorea Molinero Redin
1721891615.59699		25/07/2024 9:14:20	601106264		78	Centralita	LLamada entrante cortada	Ana Lorea Molinero Redin
1721891771.59809		25/07/2024 9:16:57	601106264		105	Trámites	Estadística y padrón	Ana Lorea Molinero Redin
1721633242.21891		22/07/2024 9:28:08	601146191		33	Servicios a la ciudadanía	Servicio cita previa	Ana Lorea Molinero Redin
1719997919.16821		03/07/2024 11:12:44	601335713		3	Servicios a la ciudadanía	Servicio cita previa	Ana Lorea Molinero Redin
1719990770.9000		03/07/2024 9:13:36	601347533		163	Trámites	Movilidad y transportes	Ana Lorea Molinero Redin
1722414843.9438		31/07/2024 10:34:49	602134348		26	Servicios a la ciudadanía	Servicio cita previa	Ana Lorea Molinero Redin
1721636070.24232		22/07/2024 10:15:15	602362859		39	Trámites	Movilidad y transportes	Ana Lorea Molinero Redin
1721810656.44113		24/07/2024 10:45:02	602569319		16	Servicios a la ciudadanía	Servicio cita previa	Ana Lorea Molinero Redin
1722236720.861		29/07/2024 9:06:05	602811360		10	Servicios a la ciudadanía	Servicio cita previa	Ana Lorea Molinero Redin

Codificaciones

Detalle de Codificaciones

Nivel 1	Administración electrónica, carpeta ciudadana	Administración Pública	AFIC	Agricultura y medio ambiente	Atención ciudadana e-mail	Atención ciudadana presencial
Ayuntamiento						1
Centralita						
Guia telefónica			125			
La ciudad			1		105	
Servicios a la ciudadanía						
Trámites	95					
Total	95	125	1		105	1

Proyecto

Selección múltiple ▼

Día

Todas ▼

Mes

julio ▼

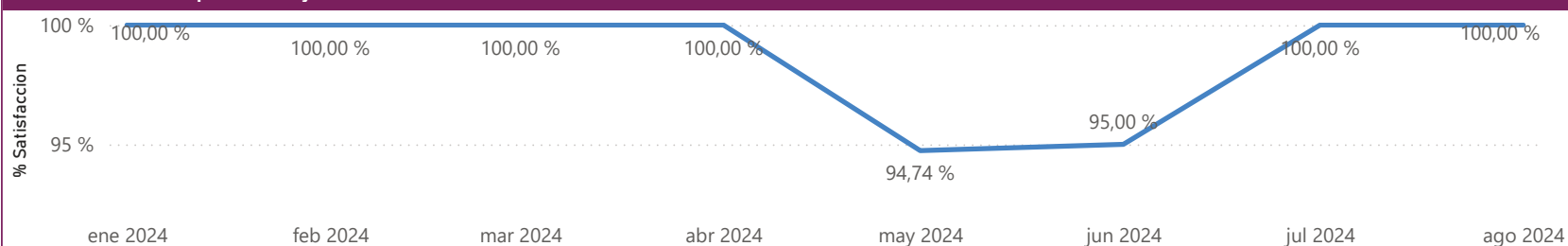
Año

2024 ▼



Encuestas

% Satisfaccion por Año y Mes



% Satisfaccion
98,68 %

% Nuevos
45,39 %

Año
2024

Mes
julio

Proyecto
Selecci...

Año	Mes	% Satisfaccion	Realizadas	Negativas	Nuevos	Antiguos	% Nuevos	% Antiguos	% Negativa
2024	enero	100,00 %	27		10	17	37,04 %	62,96 %	
2024	febrero	100,00 %	12		7	4	58,33 %	33,33 %	
2024	marzo	100,00 %	12		7	5	58,33 %	41,67 %	
2024	abril	100,00 %	22		10	11	45,45 %	50,00 %	
2024	mayo	94,74 %	19	1	13	5	68,42 %	26,32 %	5,26 %
2024	junio	95,00 %	20	1	6	14	30,00 %	70,00 %	5,00 %
2024	julio	100,00 %	30		14	16	46,67 %	53,33 %	
2024	agosto	100,00 %	10		2	8	20,00 %	80,00 %	
Total		98,68 %	152	2	69	80	45,39 %	52,63 %	1,32 %

Año	Mes	Día	% Satisfaccion	Realizadas	Negativas	Nuevos	Antiguos	% Nuevos	% Antiguos	% Negativa
2024	febrero	1	100,00 %	1						
2024	marzo	1	100,00 %	1		1		100,00 %		
2024	julio	1	100,00 %	2		1	1	50,00 %	50,00 %	
2024	agosto	1	100,00 %	2			2		100,00 %	
2024	enero	2	100,00 %	1			1		100,00 %	
Total			98,68 %	152	2	69	80	45,39 %	52,63 %	1,32 %

Centros Administrativos

Unidades por Día y Centro

0

Detalle de Codificaciones

Centro	Total
Total	

Mes

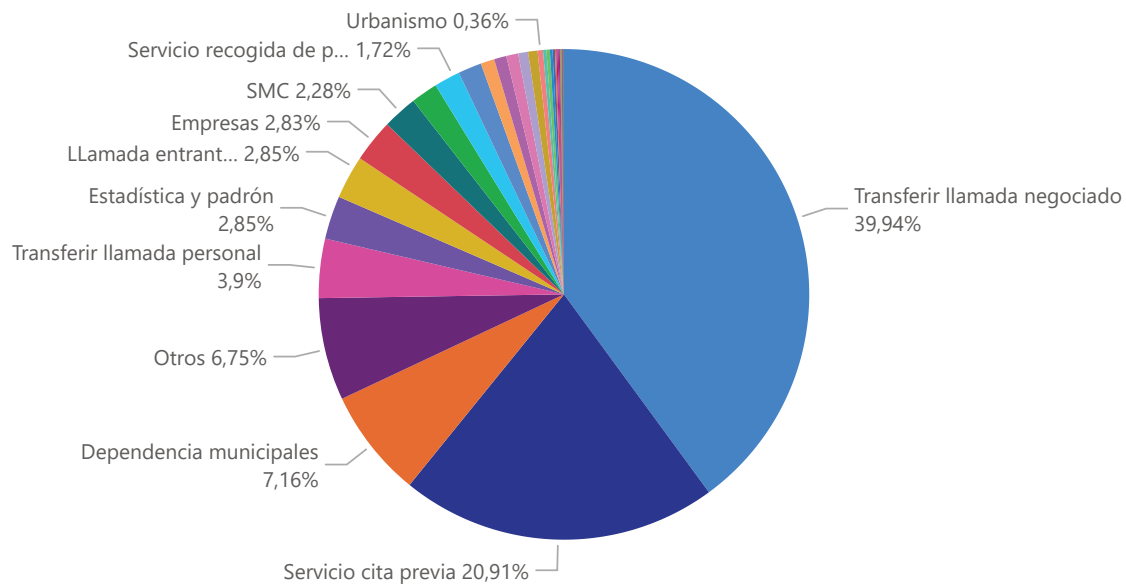
julio

Año

Todas

Codificaciones

Detalle de Codificaciones



Nivel 2

- Transferir llamada negociado
- Servicio cita previa
- Dependencia municipales
- Otros
- Transferir llamada personal
- Estadística y padrón
- Llamada entrante cortada
- Empresas
- SMC
- Administracion Pública
- Servicio recogida de podas
- Agricultura y medio ambiente
- Administración electrónica, carpeta ciudadana

Proyecto

Selección mú... ▾

Mes

7 ▾

Mes

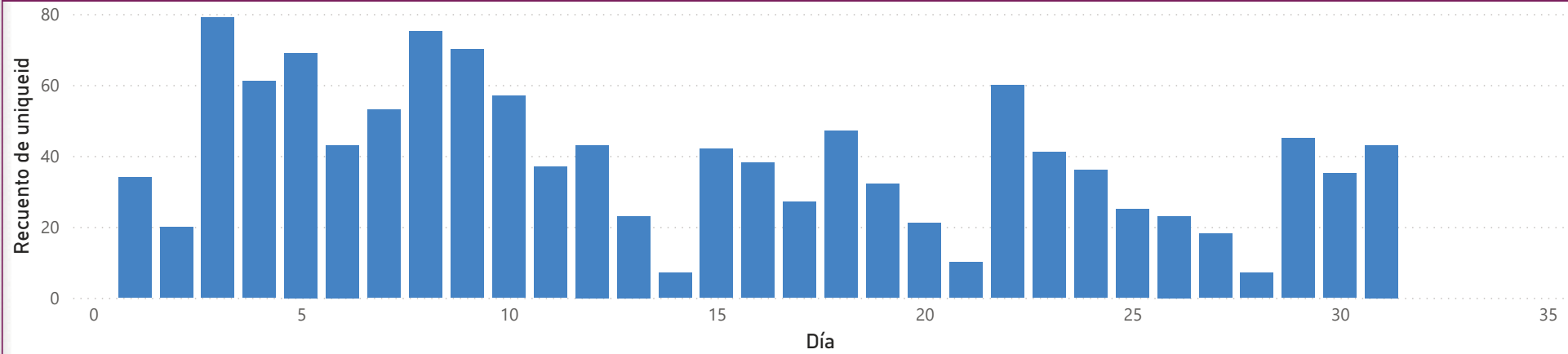
julio ▾

Detalle de Codificaciones

Nivel 2	Ayuntamiento	Centralita	Guia telefónica	La ciudad	Servicios a la ciudadanía	Trámites	Total
Transferir llamada negociado		6048					6048
Servicio cita previa					3166		3166
Dependencia municipales	1085						1085
Otros						1022	1022
Transferir llamada personal		590					590
Estadística y padrón						432	432
LLlamada entrante cortada		432					432
Empresas			428				428
Total	1159	7070	695	434	3902	1884	15144

Llamadas Fuera Horario

Indicadores SLA Mensual



Indicadores SLA Mensual

Mes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Total
julio	65	50	32	16	13	48	46	37	32	18	23	7	42	38	27	47	32	21	10	60	41	36	25	23	18	7	45	35	43	937		
0												1																				1
1										1	1																	1			3	
2																								1								1
3														2																		2
4				2																												2
5																1																1
6			1							1																						2
7			7	1	1		1									1				1	1	1	2				1		2		19	
8							1													1							2				4	
9					2	1						2	1							4											10	
10							1					3								2						3				9		
11						1	2					5								4	1				1	1				15		
12						1	2					1	1							2	2					2				11		
13						2						1	2							2	2					1				7		
Total	34	20	79	61	69	43	53	75	70	57	37	43	23	7	42	38	27	47	32	21	10	60	41	36	25	23	18	7	45	35	43	1221

Servicio
Castellon

Año
2024



Llamadas Salientes

Tiempo Total Operacion

(En blanco)

Llamadas por Día

Recuento de accountcode

Tipo
ANSWER... ▾

Proyecto
Castellon ▾

Día
Todas ▾

Mes
julio ▾

Año
2024 ▾



Año	Total
Total	

Año	Total
Total	

Detalle de Llamadas

Total Llamadas **10552**
TMO **1:41**

cnam
Todas

Detalle de Llamadas

RutaE	uniqueid	Mes	Día	cnam	duration	disposition	outbound_cnum	lastdata	src
	1672579174.343057	enero	1	Susana Alcaraz Sanchez IBM	348	ANSWERED	917895608	SIP/colt01/968394000,300,T	80048
	1672639064.303	enero	2	Carlos Canonigo Munoz	314	ANSWERED		SIP/80045,,tr	80040
	1672651331.5709	enero	2	Sheila Melia Viciano	538	ANSWERED		SIP/80007,,tr	80001
	1672655424.10423	enero	2	Rosa Ana Garcia Garrido	200	ANSWERED	80007	SIP/Castellon/1138,300,T	80007
	1672655774.10944	enero	2	Rosa Ana Garcia Garrido	50	ANSWERED	80007	SIP/Castellon/4398,300,T	80007
	1672725547.23814	enero	3	Carlos Canonigo Munoz	122	ANSWERED		SIP/80045,,tr	80040
	1672733000.26758	enero	3	Monica Escudero Villaplana	30	ANSWERED	968012083	SIP/Trunk_Corporativo/9007127366,300,T	80055
	1672733589.28746	enero	3	Maria Nicolas Martinez Cero12	66	ANSWERED	968012083	SIP/Trunk_Corporativo/9007127366,300,T	80057
	1672733822.29527	enero	3	Beatriz Aranda Pereniguez	80	ANSWERED	968012083	SIP/Trunk_Corporativo/9007127366,300,T	80073
	1672734281.31141	enero	3	Ana Lorea Molinero Redin	978	ANSWERED	80002	SIP/Castellon/4115,300,T	80002
	1672734891.33424	enero	3	Ana Lopez Navarro	66	ANSWERED	968012083	SIP/Trunk_Corporativo/9007127366,300,T	80086
	1672734923.33480	enero	3	Maria Nicolas Martinez Cero12	70	ANSWERED	968012083	SIP/Trunk_Corporativo/9007127366,300,T	80057
	1672735140.34261	enero	3	Sanja Hebibovic Stojanova	60	ANSWERED	968012083	SIP/Trunk_Corporativo/9007127366,300,T	80090
	1672735324.34903	enero	3	Ana Lorea Molinero Redin	36	NO ANSWER	80002	SIP/Castellon/4115,300,T	80002
	1672735745.36314	enero	3	Beatriz Aranda Pereniguez	108	ANSWERED	968012083	SIP/Trunk_Corporativo/9007127366,300,T	80073
	1672736004.37338	enero	3	Ofelia Garcia Elbal	60	ANSWERED	968012083	SIP/Trunk_Corporativo/9007127366,300,T	80089
	1672736287.38725	enero	3	Sheila Melia Viciano	44	NO ANSWER	80001	SIP/Castellon/4970,300,T	80001
	1672737375.43328	enero	3	Aranzazu Bernabe Ruiz	78	ANSWERED	968012083	SIP/Trunk_Corporativo/9007127366,300,T	80053

Año
Todas

Mes
Todas

Día
Todas