



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

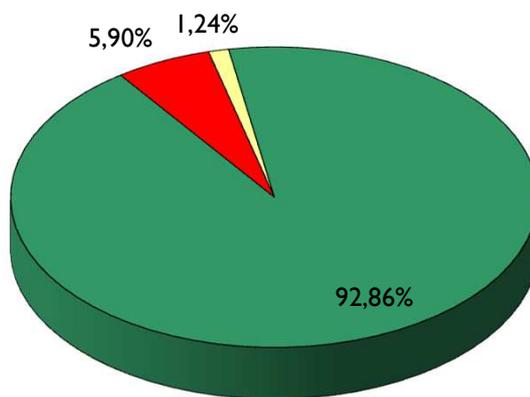
INFORME DE CALIDAD. ABRIL DE 2013



RESUMEN DE LLAMADAS

abril 2013

Llamadas atendidas	12.926	92,86%
Llamadas perdidas	821	5,90%
Abandonos técnicos	173	1,24%
TOTAL	13.920	100,00%

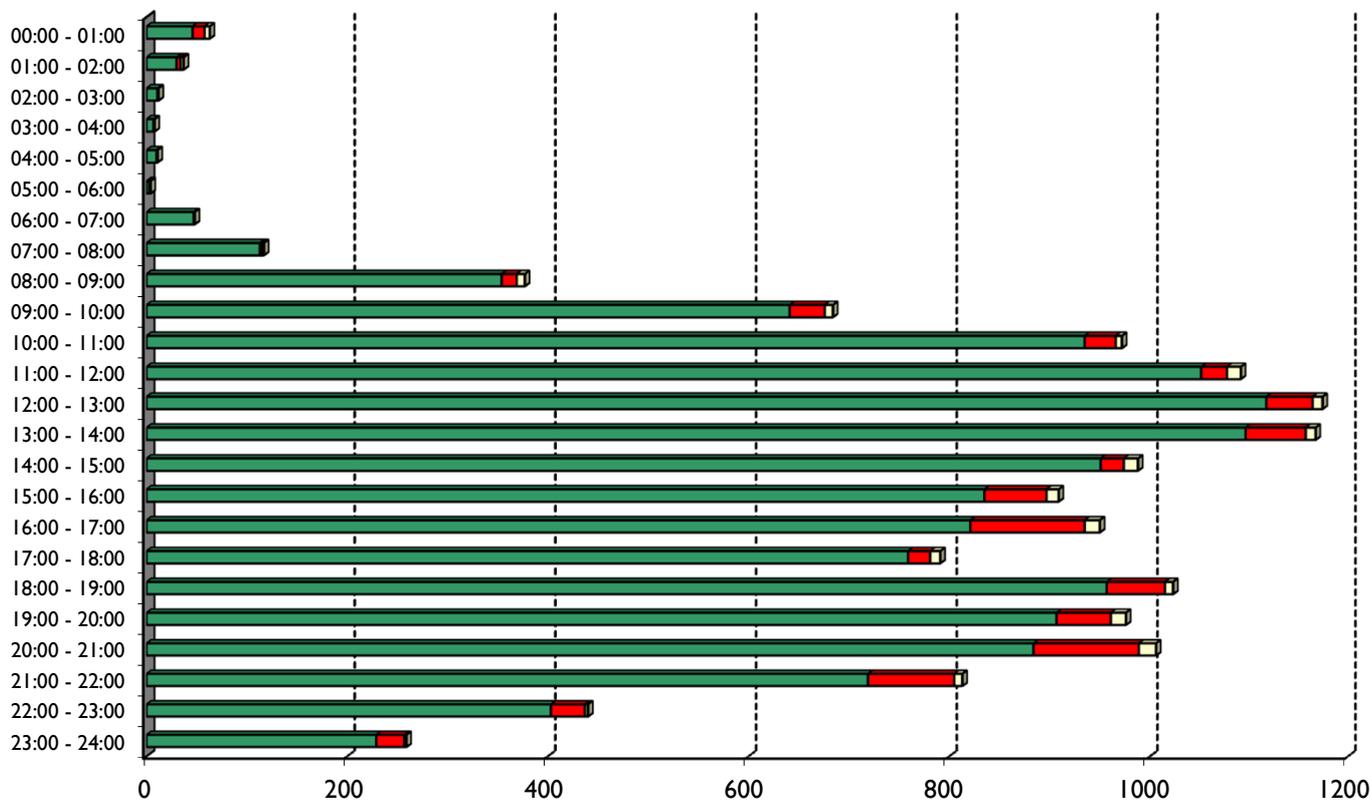


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	7.827	56,23%
Estación Plaza de Armas	6.093	43,77%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

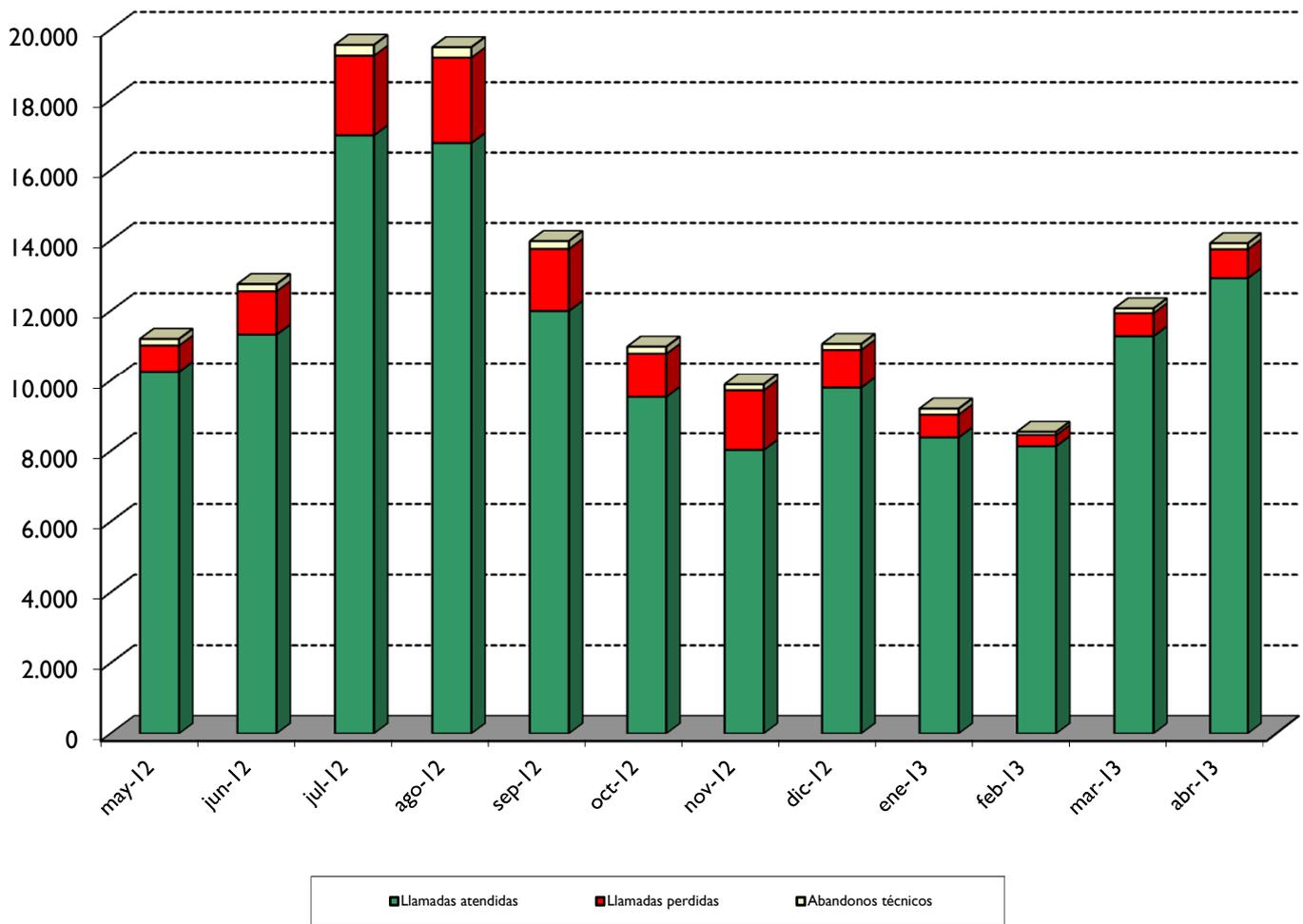
Desglose por franja horaria - abril 2013



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

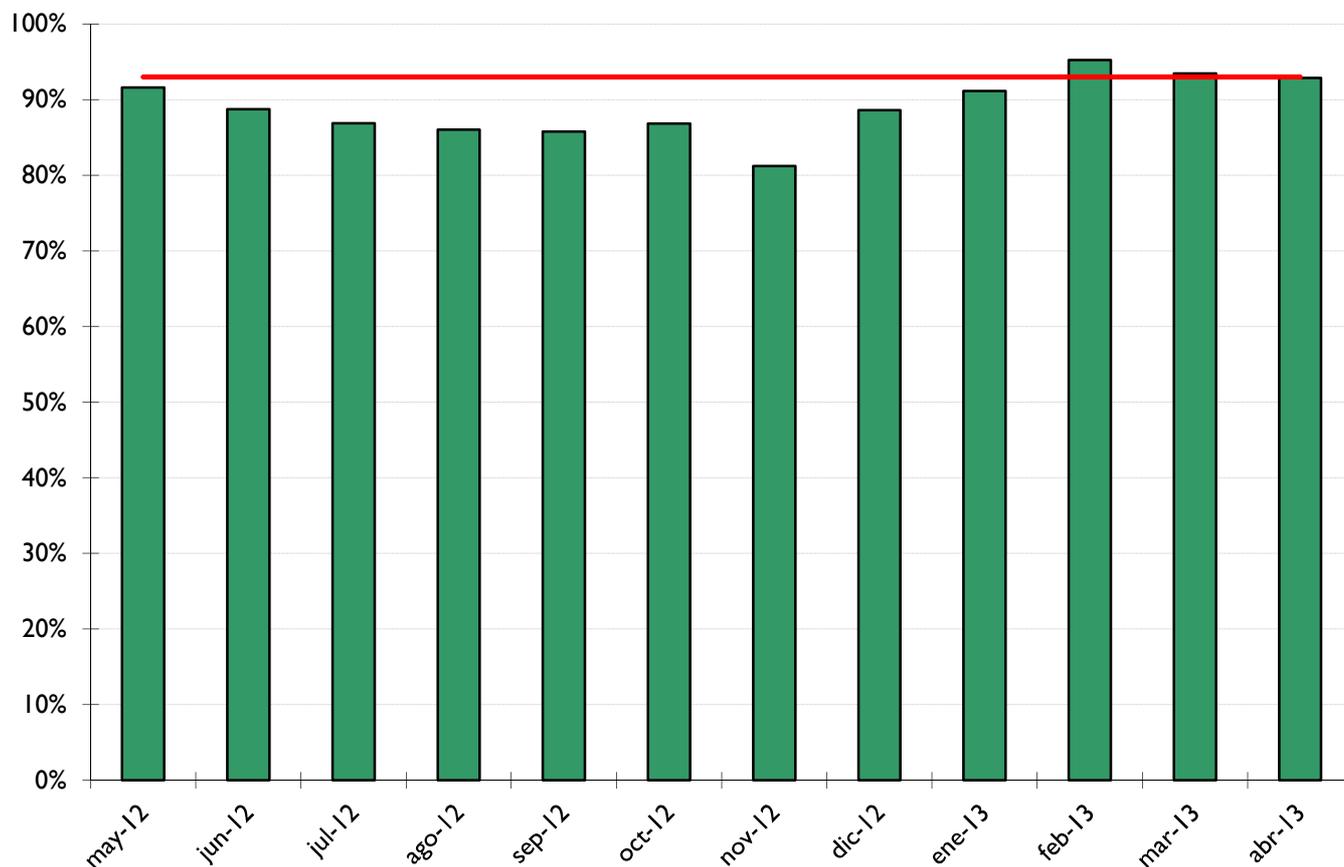
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

abril 2013	
Total llamadas	13.920
Llamadas atendidas	12.926
ÍNDICE DE COBERTURA	92,86%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





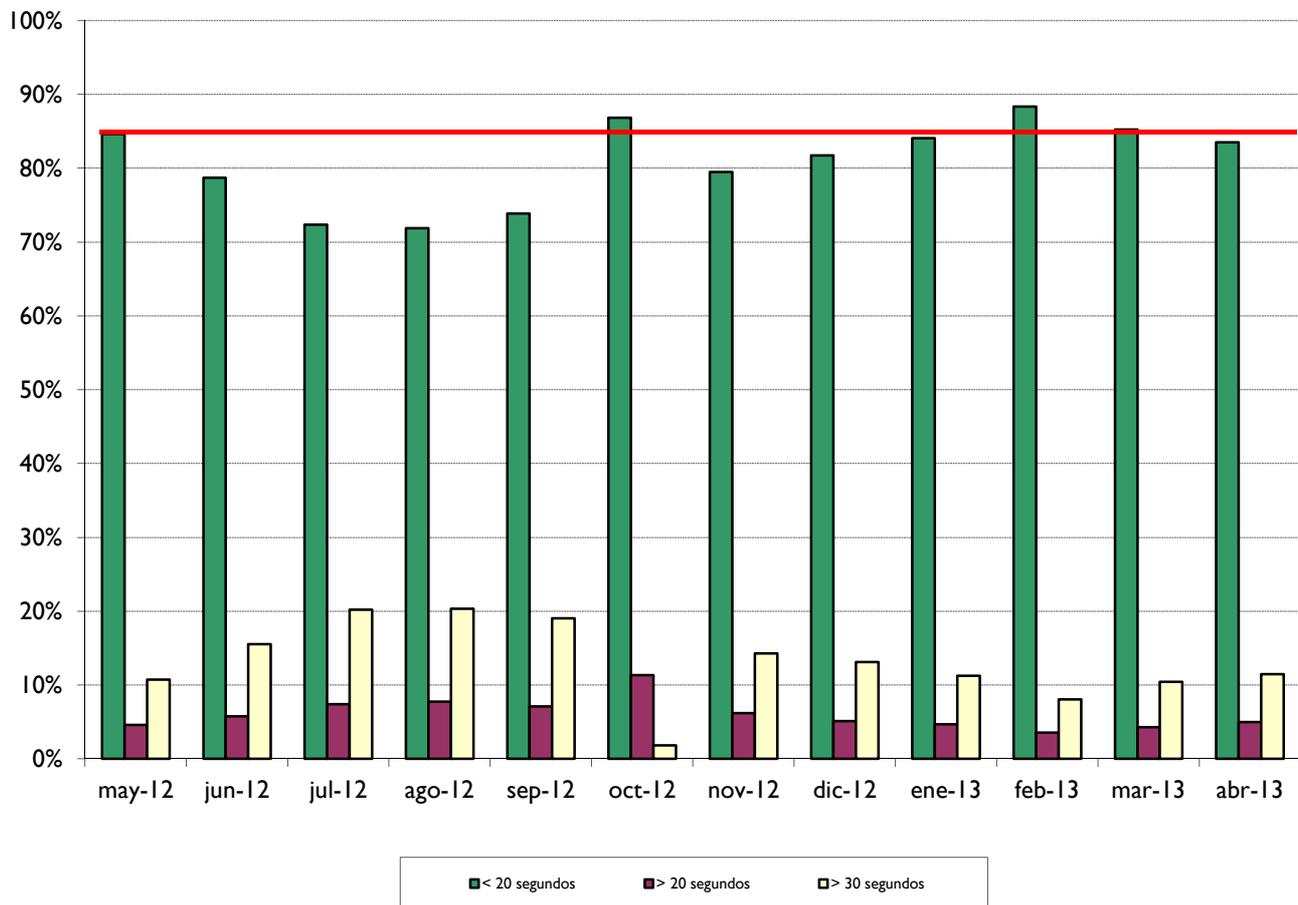
Tiempos de espera

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.

abril 2013			
< 20 segundos	10.796	83,52%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	645	4,99%	
> 30 segundos	1.485	11,49%	→ Objetivo no cumplido
	12.926	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

abril 2013	
Total llamadas	13.920
Llamadas abandonadas	821
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,90%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

