



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

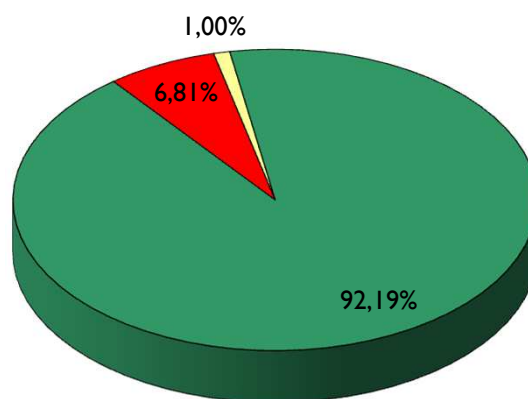
INFORME DE CALIDAD. AGOSTO DE 2013



RESUMEN DE LLAMADAS

agosto 2013

Llamadas atendidas	20.449	92,19%
Llamadas perdidas	1.511	6,81%
Abandonos técnicos	222	1,00%
TOTAL	22.182	100,00%

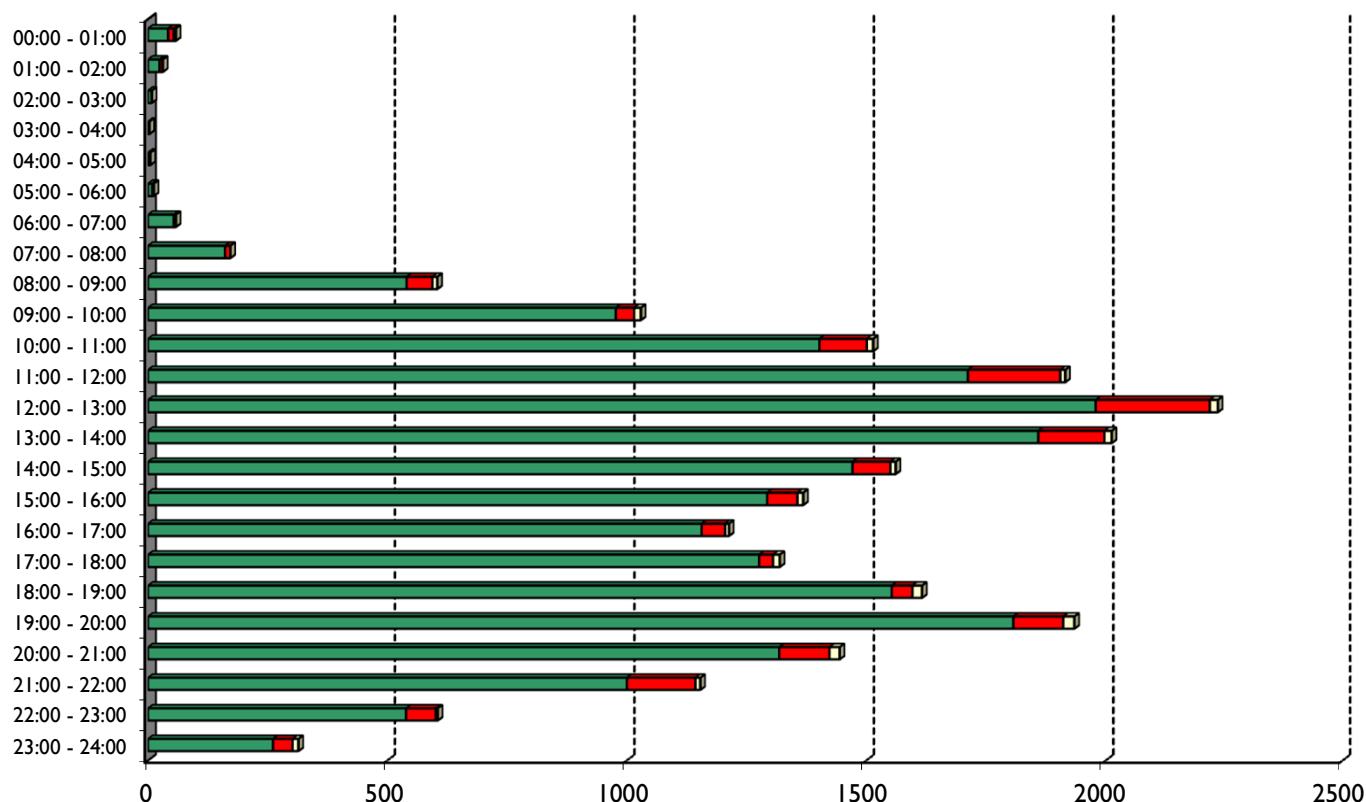


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	7.873	35,49%
Estación Plaza de Armas	14.309	64,51%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

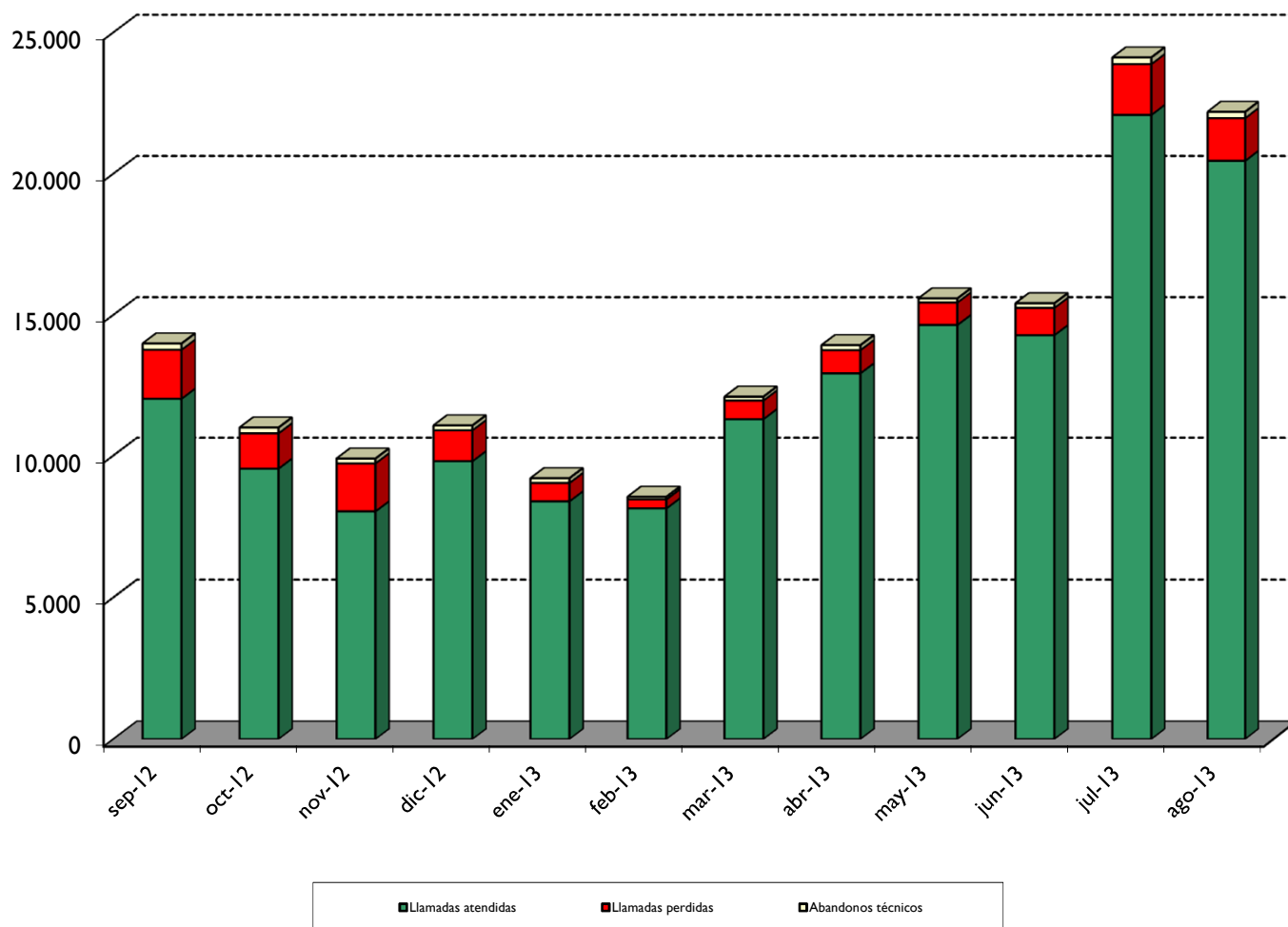
Desglose por franja horaria - agosto 2013



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

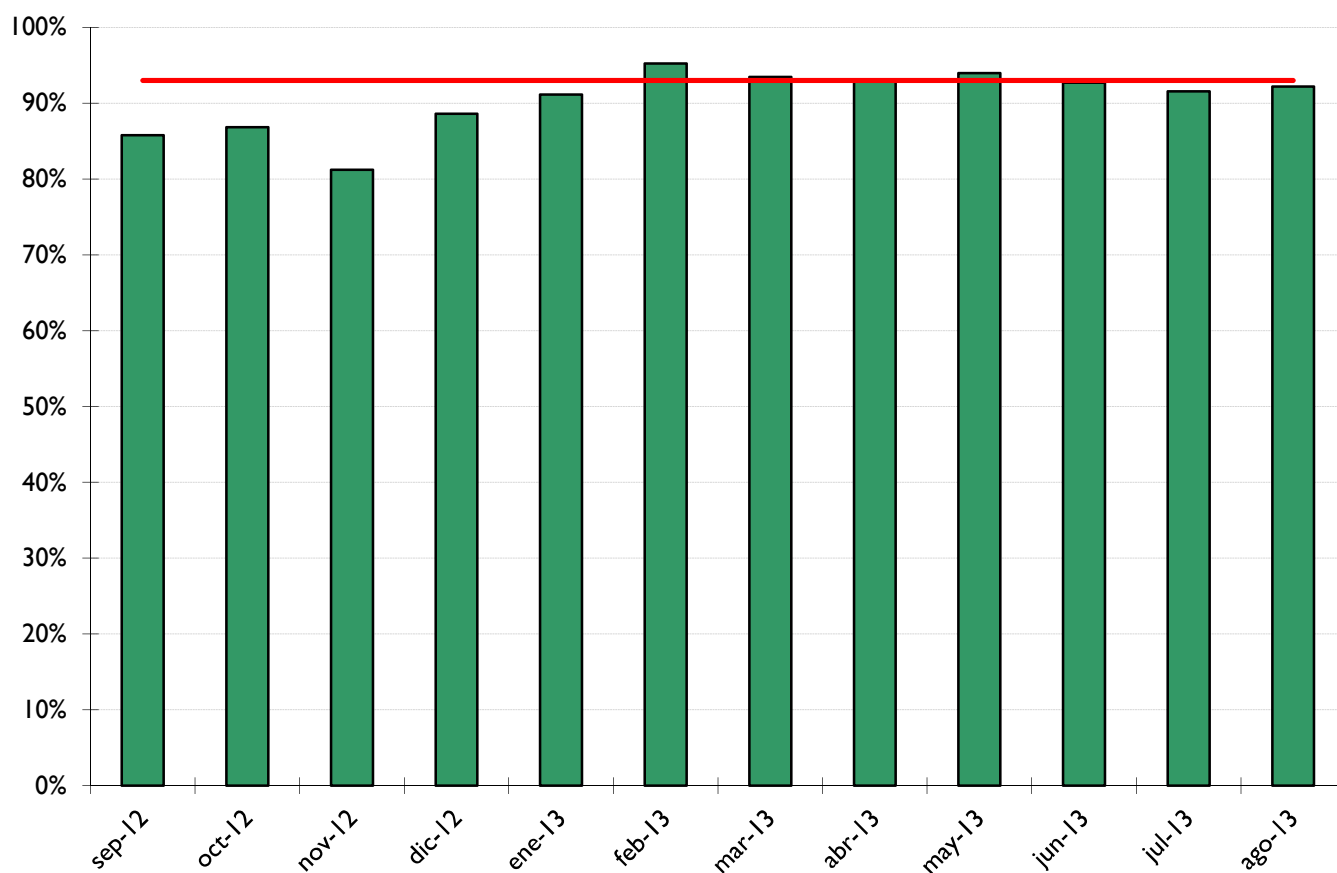
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

agosto 2013	
Total llamadas	22.182
Llamadas atendidas	20.449
ÍNDICE DE COBERTURA	92,19%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





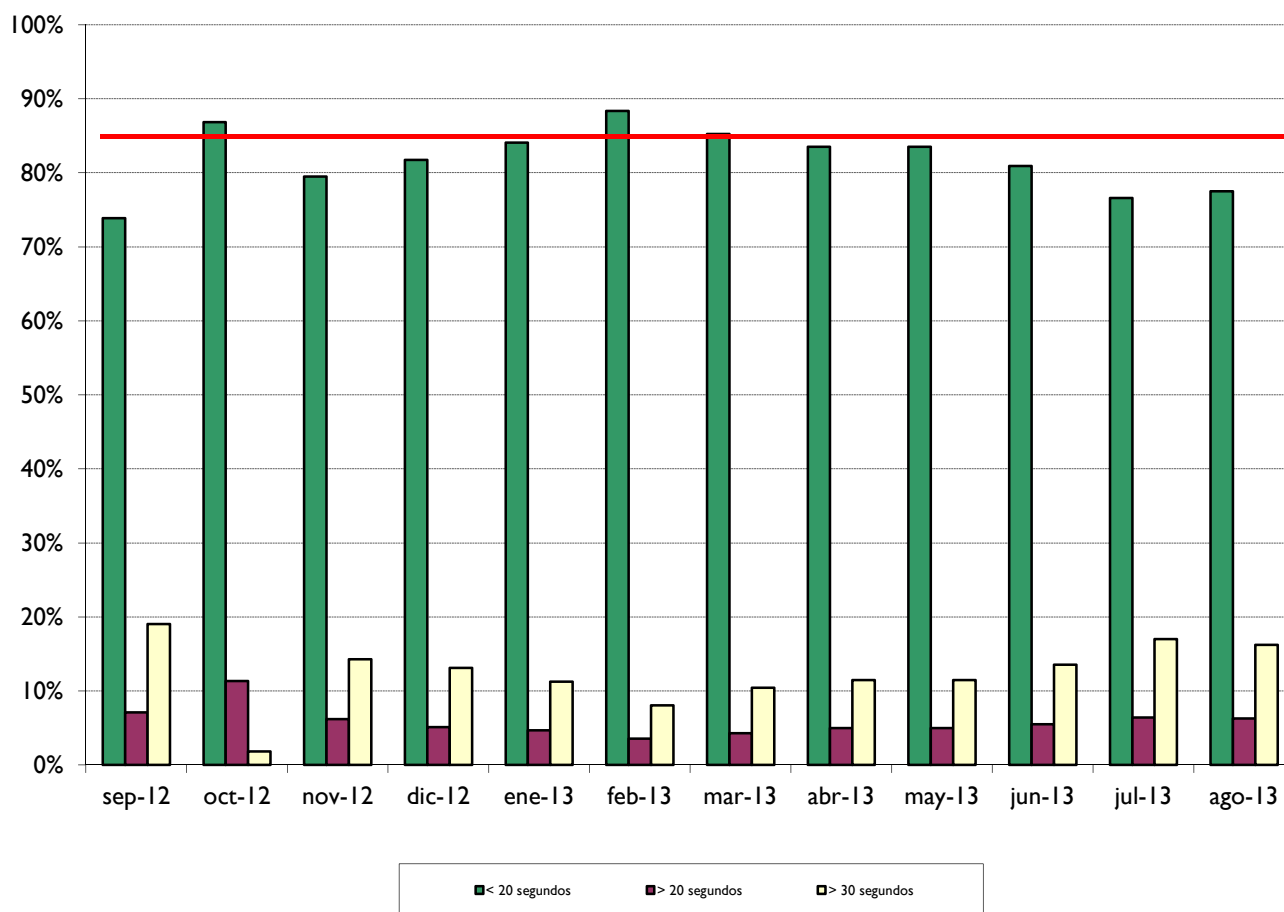
Tiempos de espera

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.

agosto 2013			
< 20 segundos	15.847	77,50%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	1.286	6,29%	
> 30 segundos	3.316	16,22%	→ Objetivo no cumplido
	20.449	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

agosto 2013	
Total llamadas	22.182
Llamadas abandonadas	1.511
ÍNDICE DE ABANDONOS	6,81%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

