



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

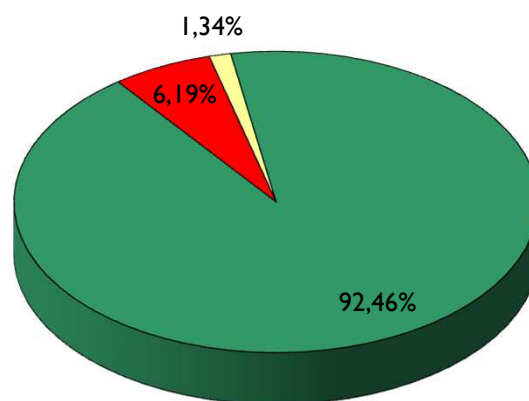
INFORME DE CALIDAD. SEPTIEMBRE DE 2013



RESUMEN DE LLAMADAS

septiembre 2013

Llamadas atendidas	14.870	92,46%
Llamadas perdidas	996	6,19%
Abandonos técnicos	216	1,34%
TOTAL	16.082	100,00%

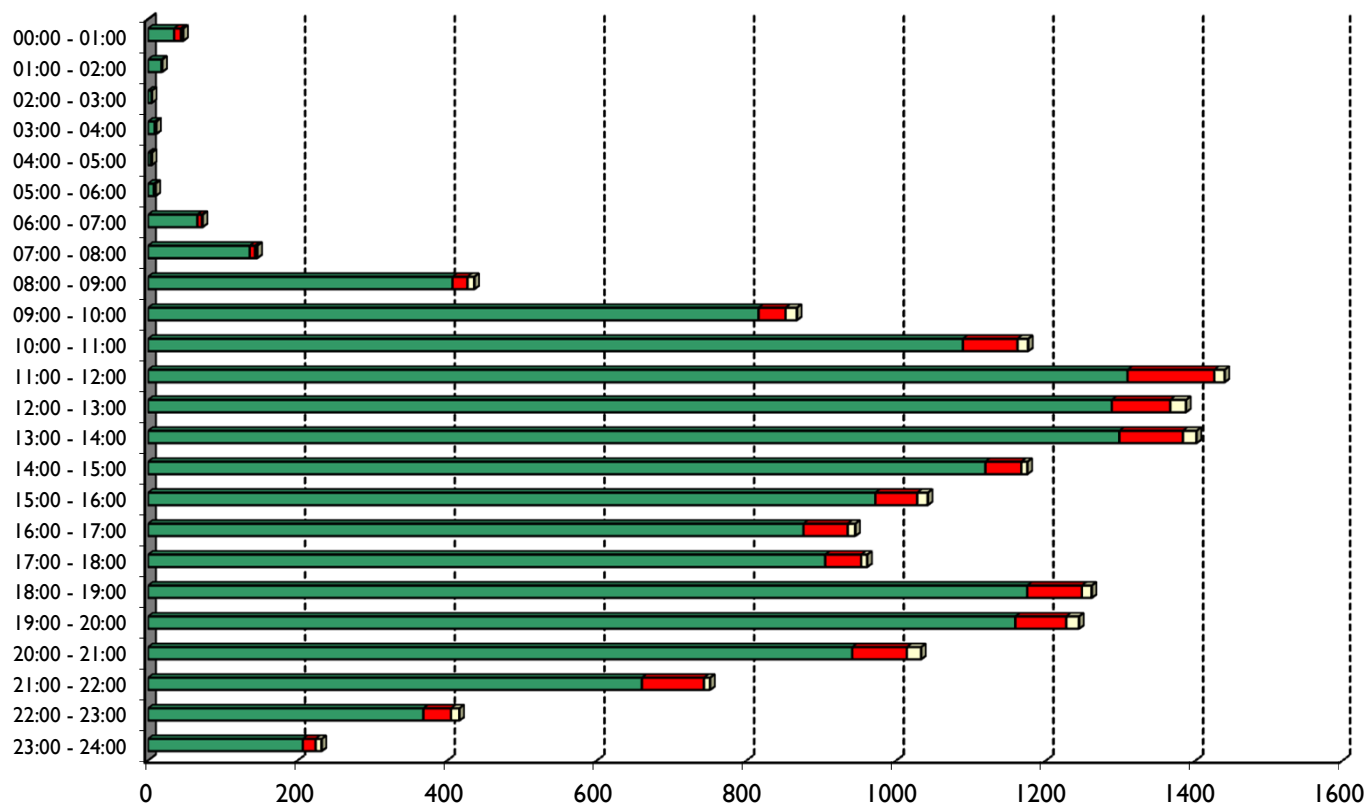


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	8.560	53,23%
Estación Plaza de Armas	7.522	46,77%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

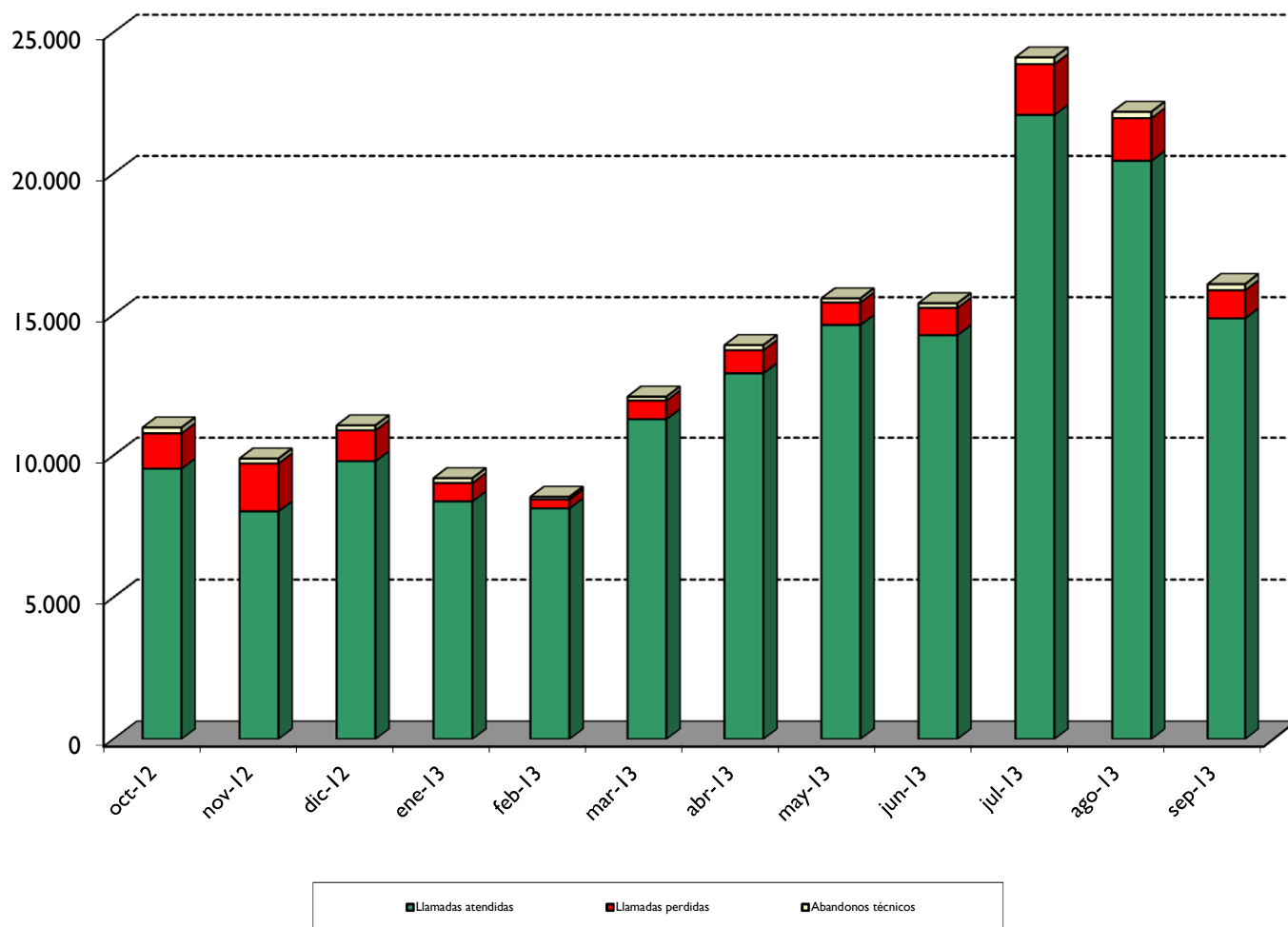
Desglose por franja horaria - septiembre 2013



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

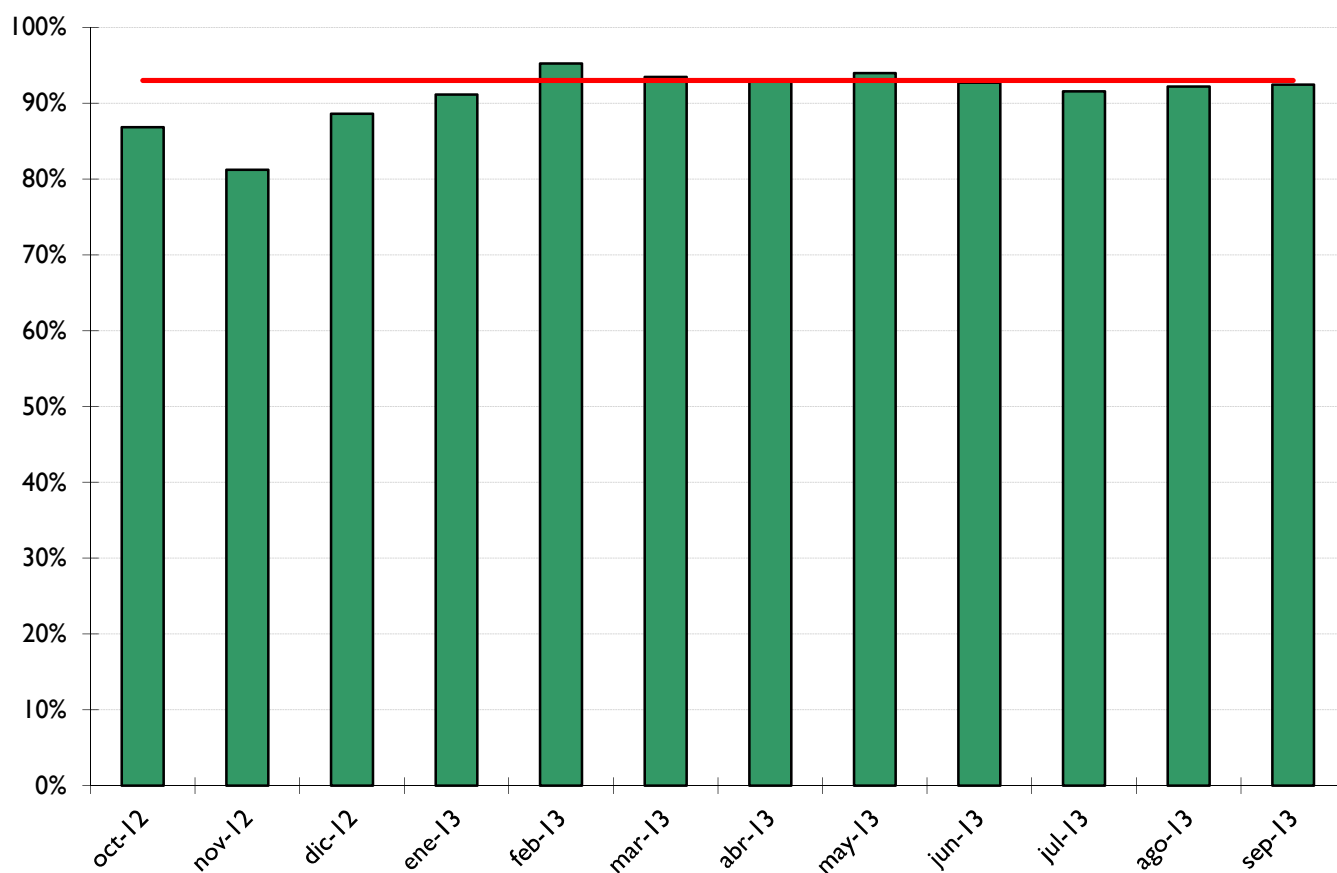
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

septiembre 2013	
Total llamadas	16.082
Llamadas atendidas	14.870
ÍNDICE DE COBERTURA	92,46%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





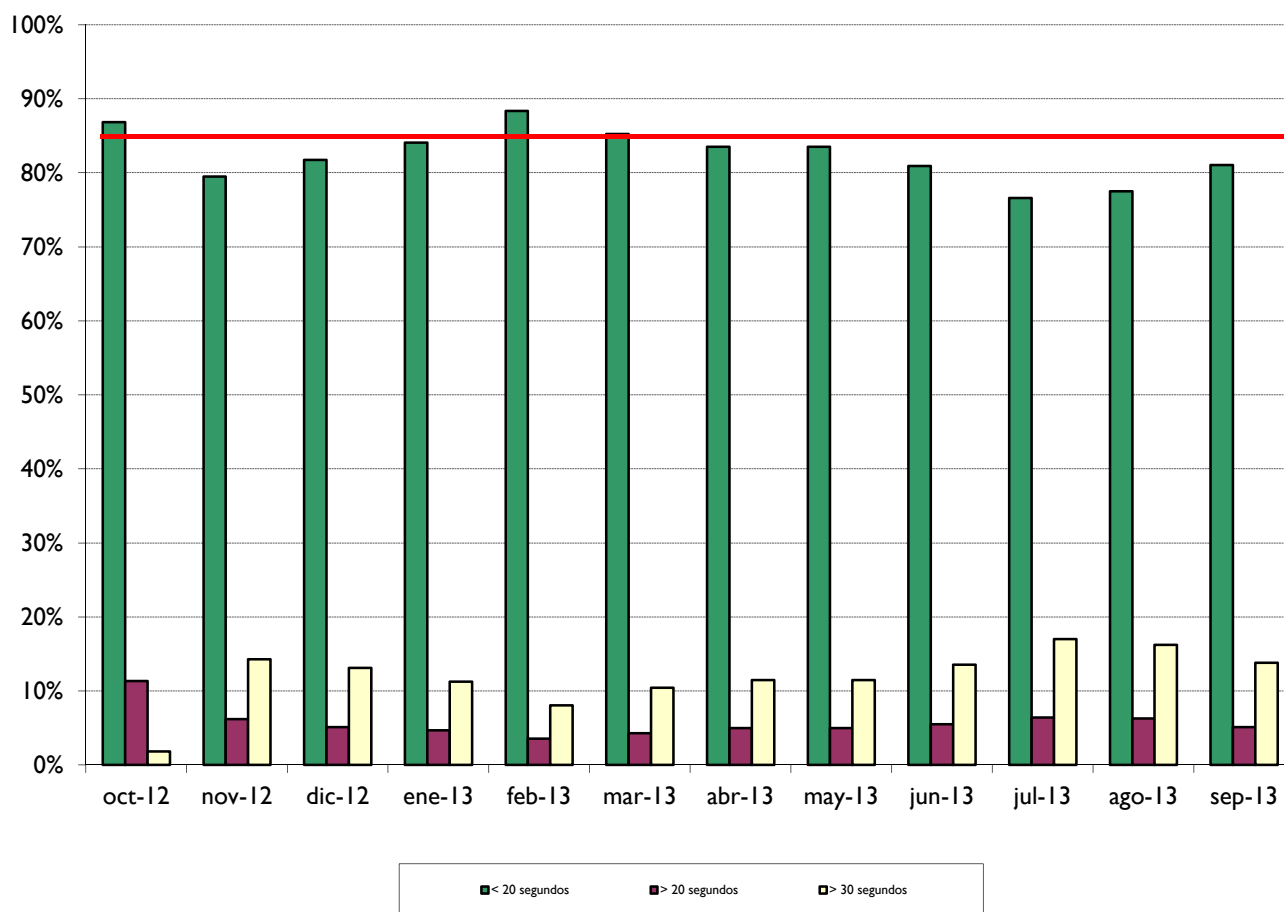
Tiempos de espera

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.

septiembre 2013				
< 20 segundos	12.054	81,06%		Objetivo no cumplido
> 20 segundos	761	5,12%		
> 30 segundos	2.055	13,82%		Objetivo no cumplido
	14.870	100,00%		

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

septiembre 2013	
Total llamadas	16.082
Llamadas abandonadas	996
ÍNDICE DE ABANDONOS	6,19%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

