



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

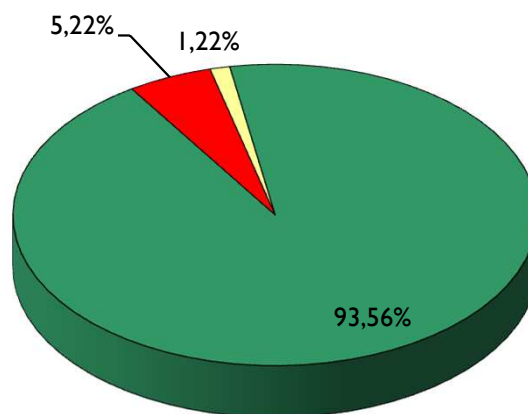
INFORME DE CALIDAD. OCTUBRE DE 2013



RESUMEN DE LLAMADAS

octubre 2013

Llamadas atendidas	11.992	93,56%
Llamadas perdidas	669	5,22%
Abandonos técnicos	157	1,22%
TOTAL	12.818	100,00%

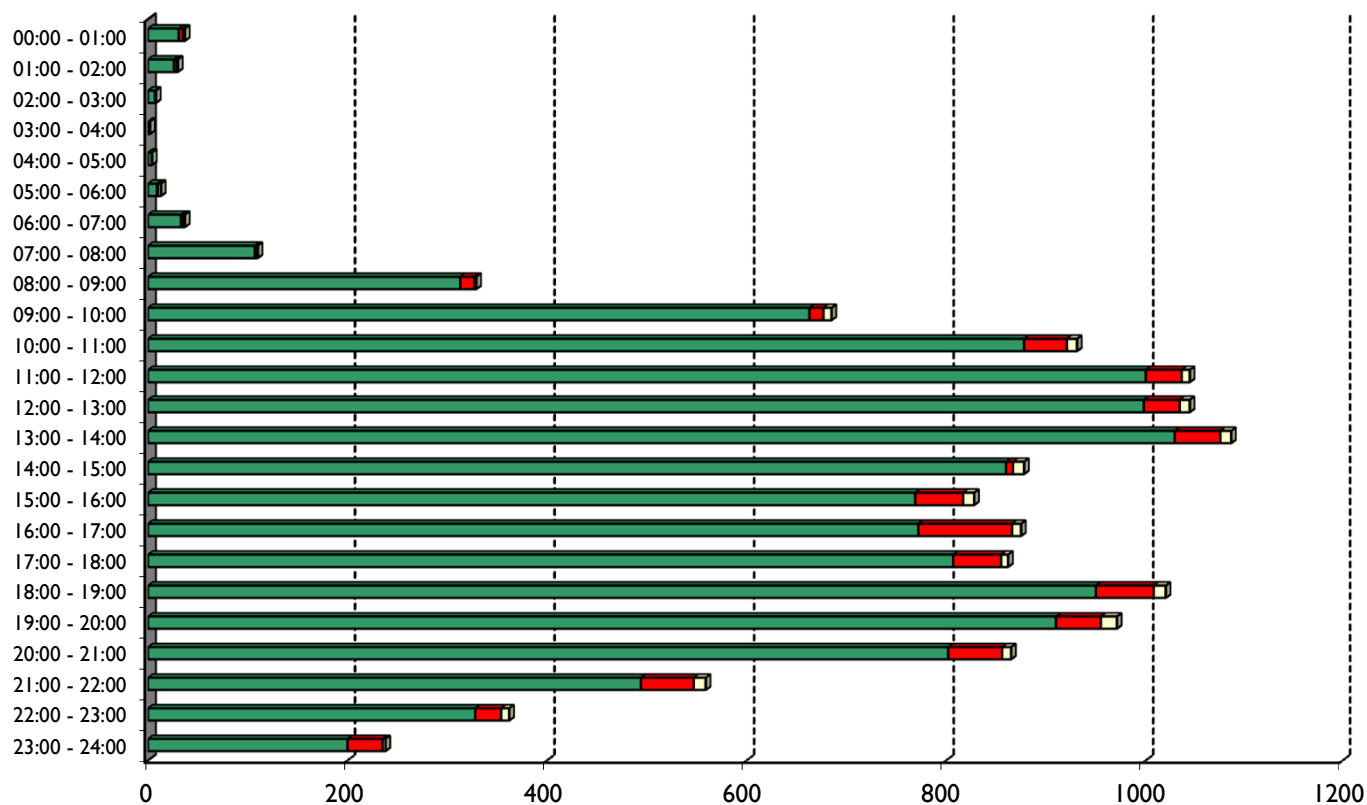


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	6.532	50,96%
Estación Plaza de Armas	6.286	49,04%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

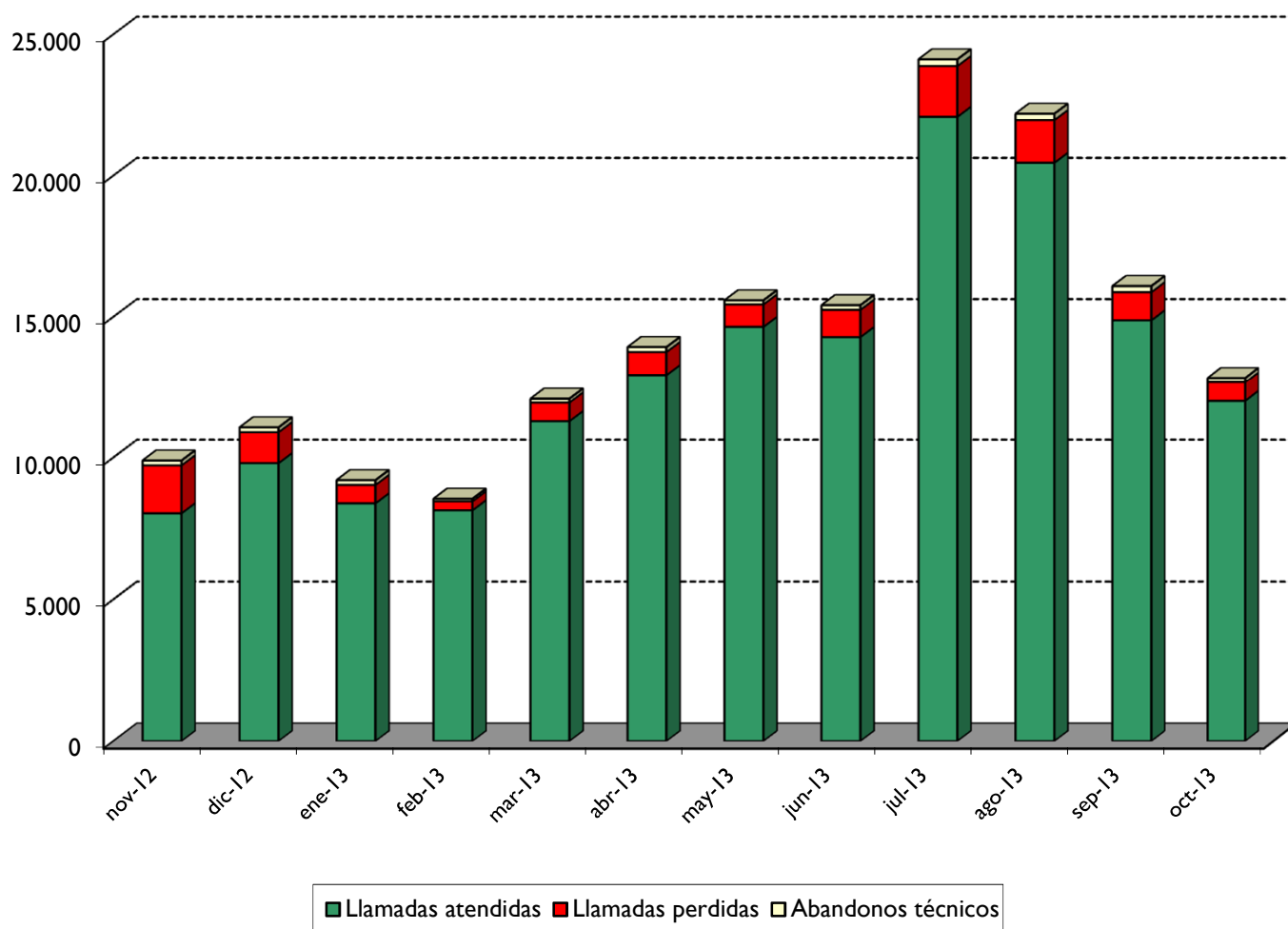
Desglose por franja horaria - octubre 2013



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

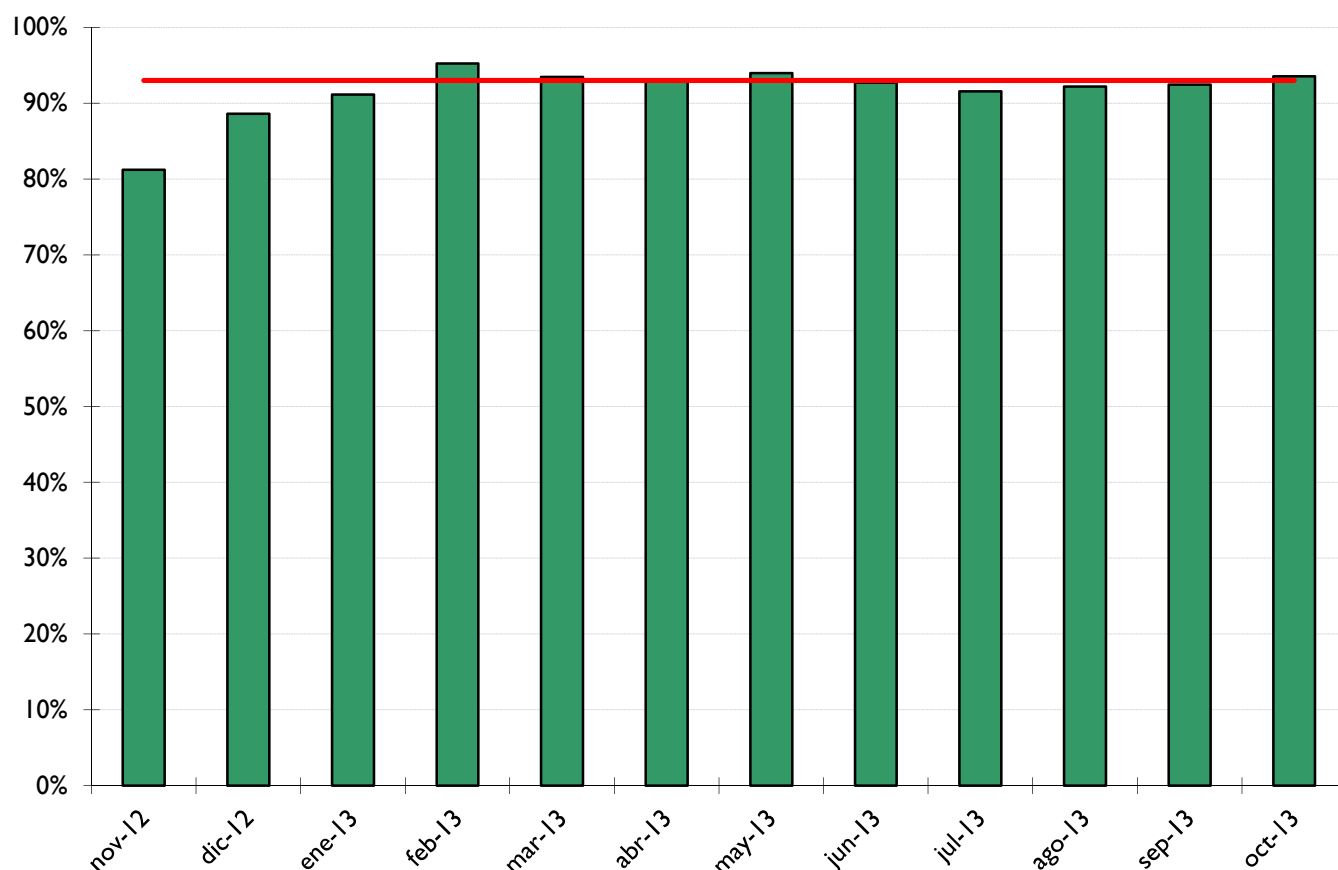
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

octubre 2013	
Total llamadas	12.818
Llamadas atendidas	11.992
ÍNDICE DE COBERTURA	93,56%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





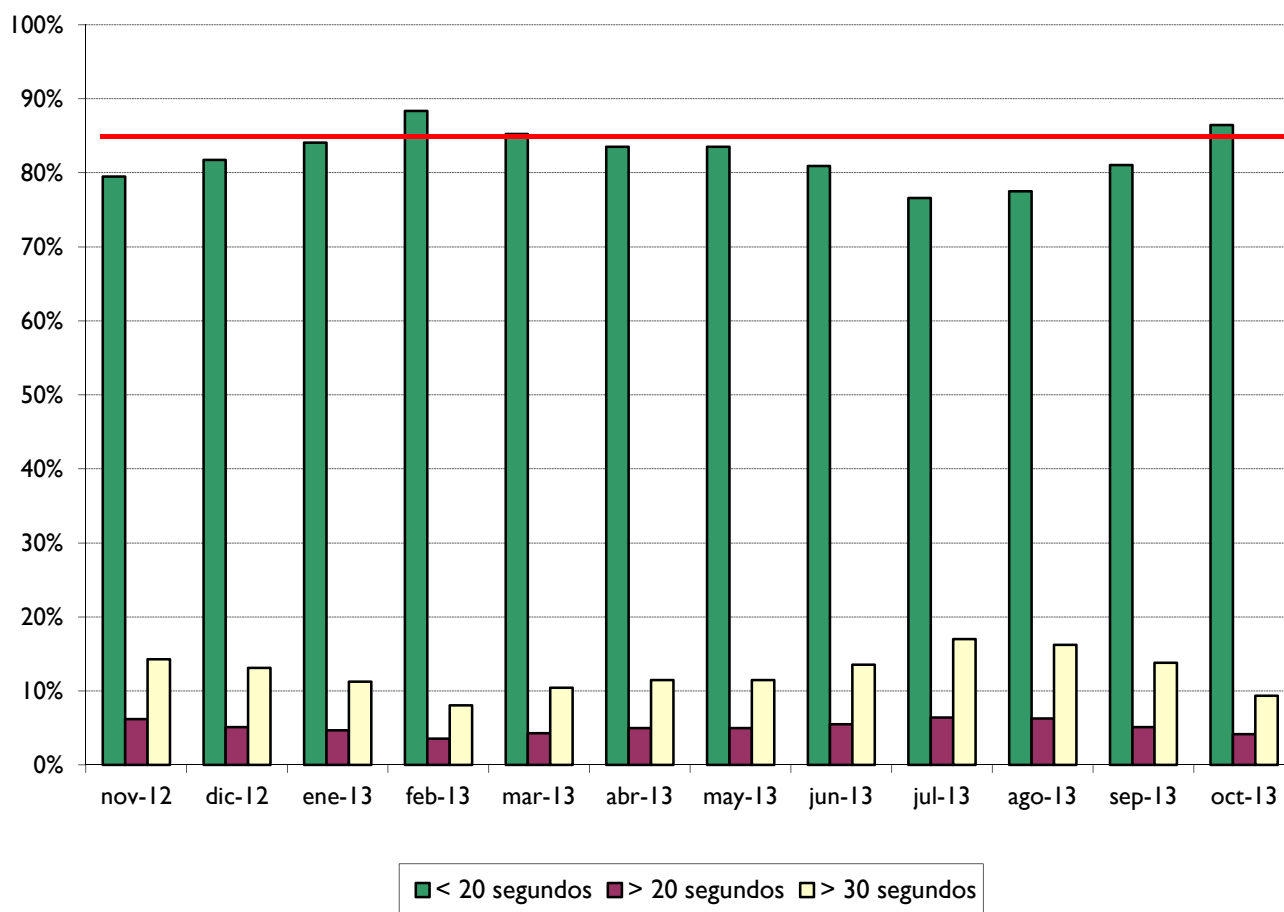
Tiempos de espera

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.

octubre 2013				
< 20 segundos	10.371	86,48%		→ Objetivo cumplido
> 20 segundos	500	4,17%		
> 30 segundos	1.121	9,35%		→ Objetivo no cumplido
	11.992	100,00%		

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

octubre 2013	
Total llamadas	12.818
Llamadas abandonadas	669
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,22%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

