



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



# **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

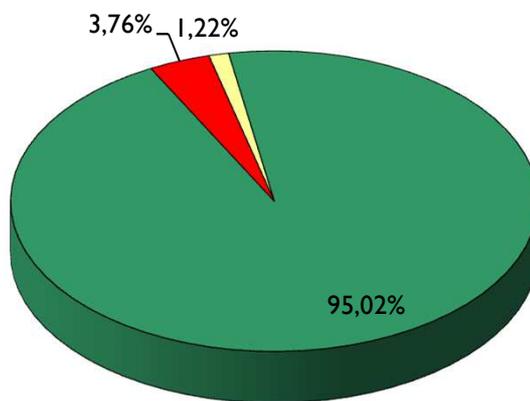
INFORME DE CALIDAD. NOVIEMBRE DE 2013



**RESUMEN DE LLAMADAS**

**noviembre 2013**

Llamadas atendidas	9.786	95,02%
Llamadas perdidas	387	3,76%
Abandonos técnicos	126	1,22%
<b>TOTAL</b>	<b>10.299</b>	<b>100,00%</b>

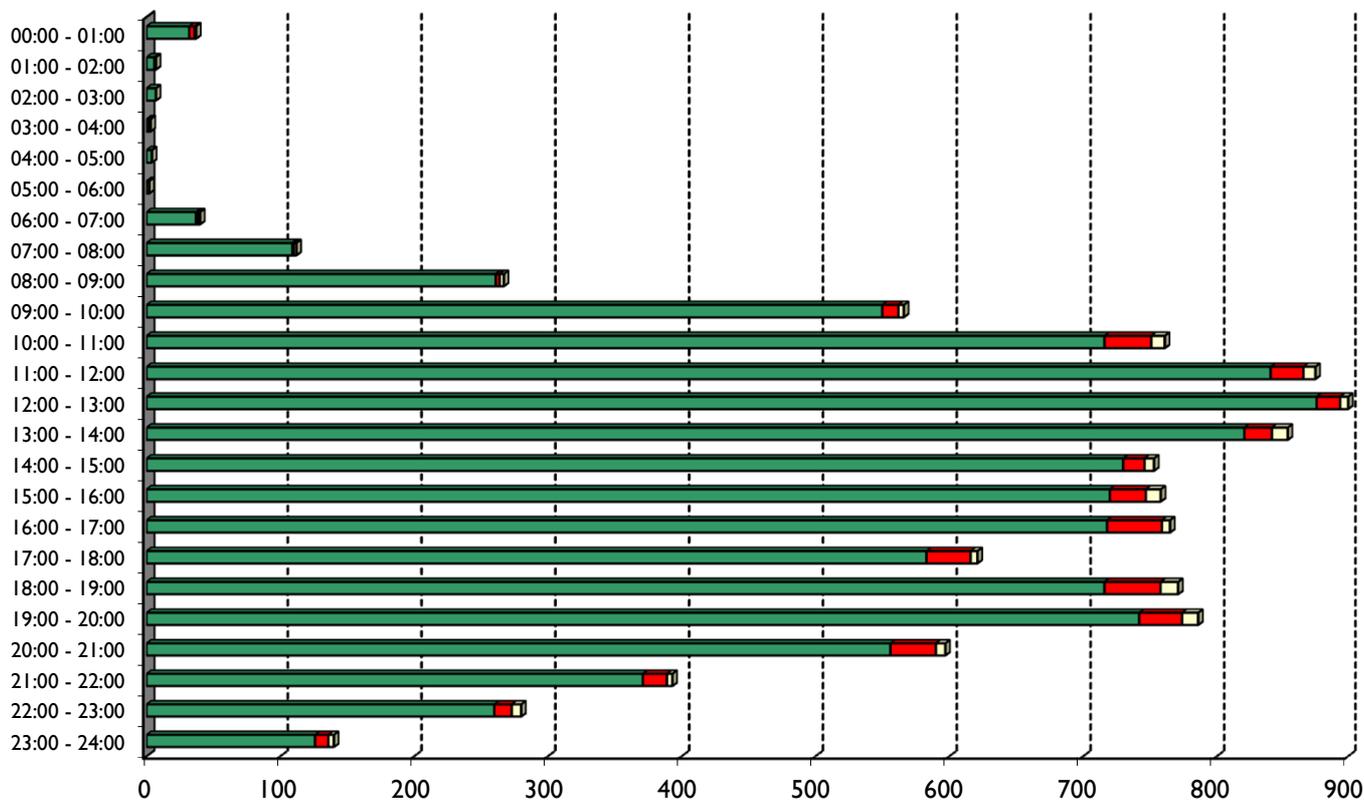


**Desglose de llamadas**

Ámbito metropolitano	5.215	50,64%
Estación Plaza de Armas	5.084	49,36%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

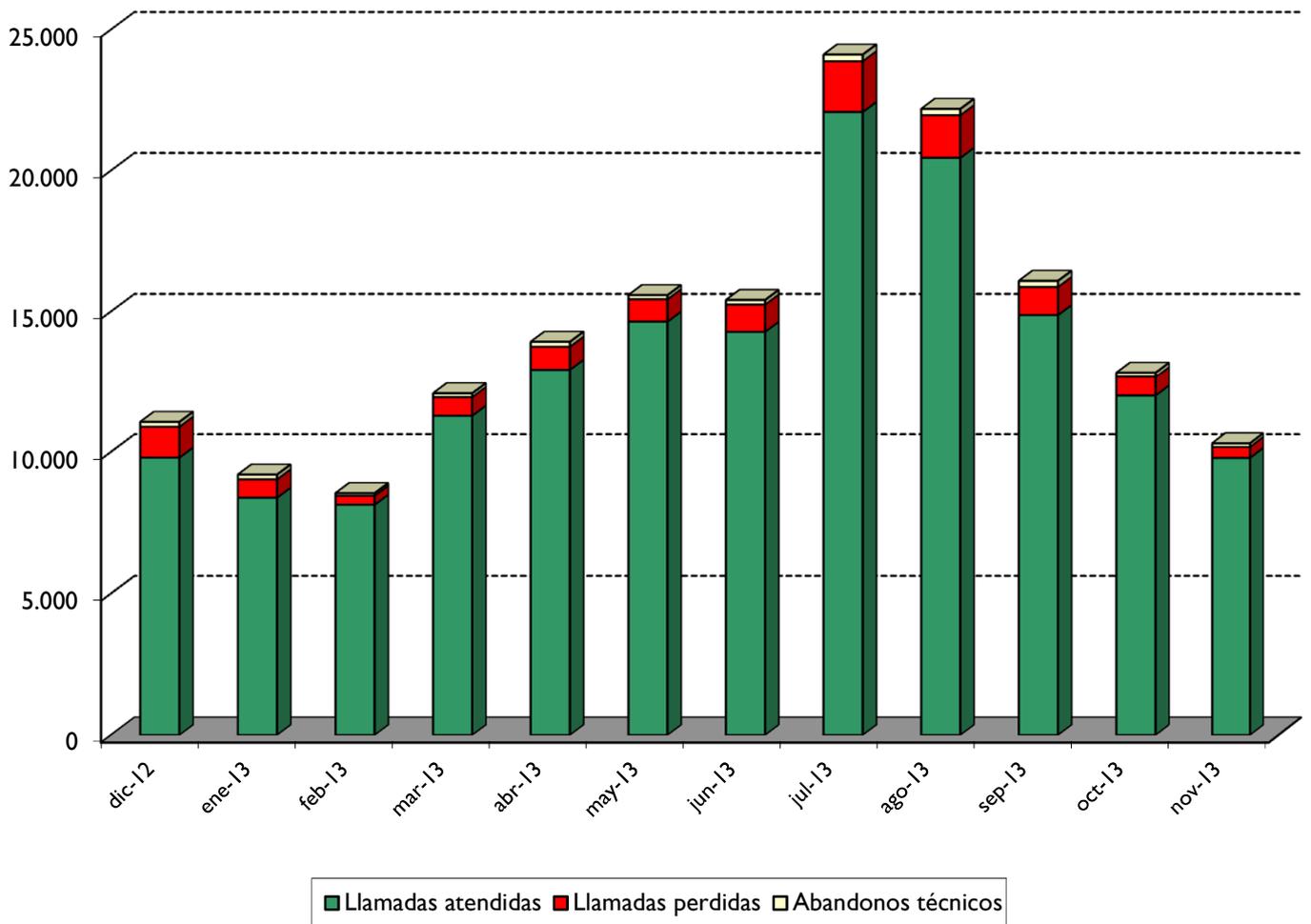
**Desglose por franja horaria - noviembre 2013**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

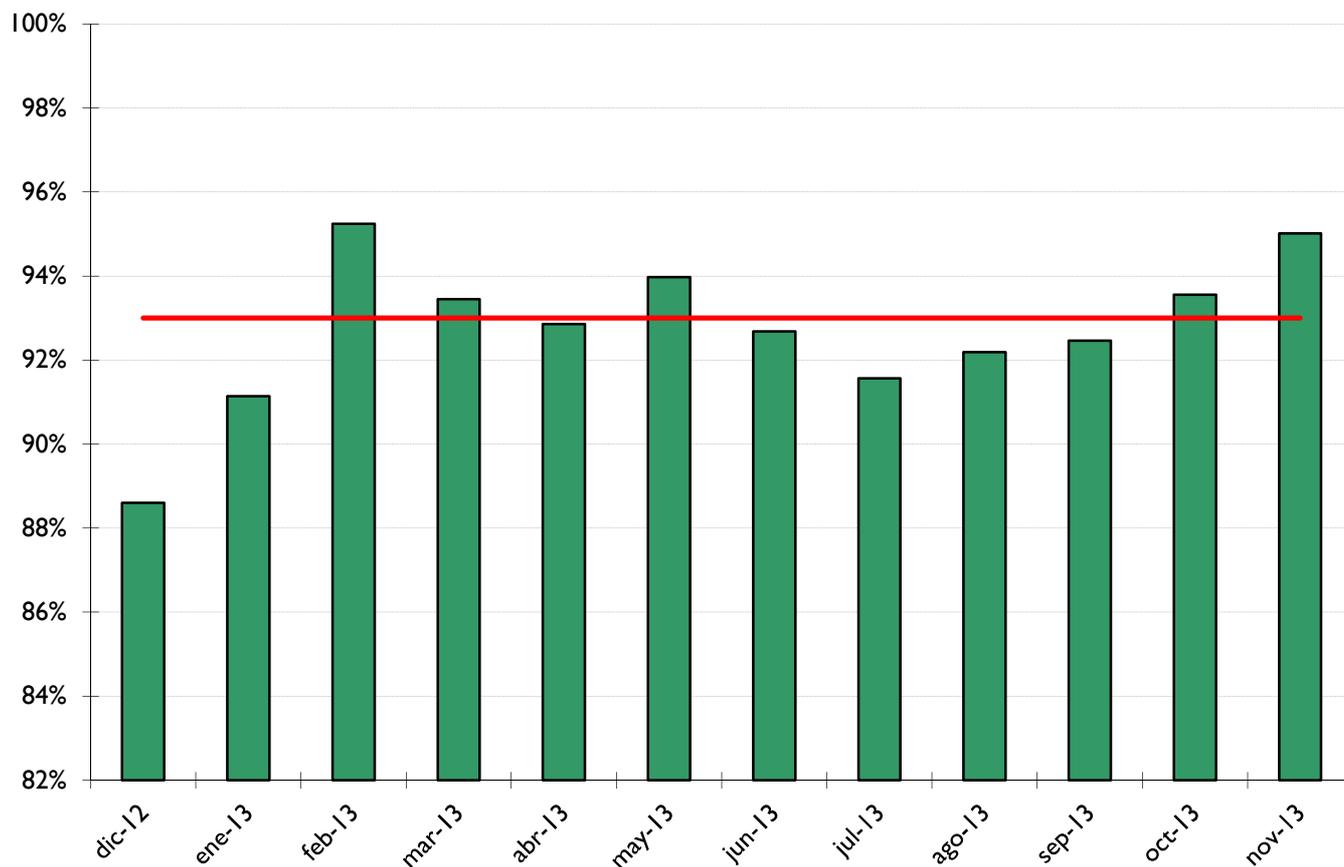
#### Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

noviembre 2013	
Total llamadas	10.299
Llamadas atendidas	9.786
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>95,02%</b>

→ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

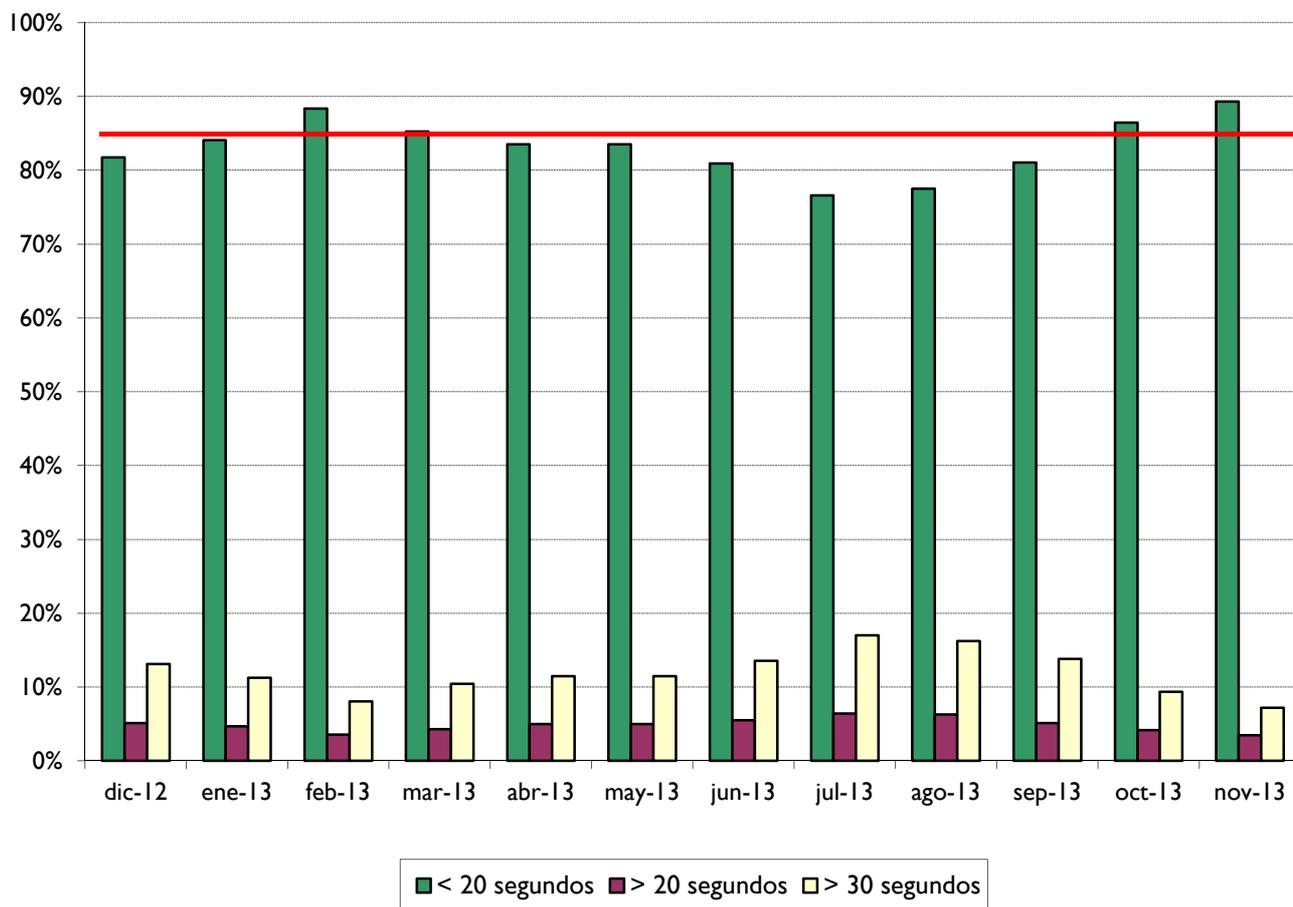
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

noviembre 2013		
< 20 segundos	8.741	89,32%
> 20 segundos	340	3,47%
> 30 segundos	705	7,20%
<b>Total</b>	<b>9.786</b>	<b>100,00%</b>

→ Objetivo cumplido

→ Objetivo no cumplido

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

**Objetivo de calidad:**

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

noviembre 2013	
Total llamadas	10.299
Llamadas abandonadas	387
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>3,76%</b>

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

