



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

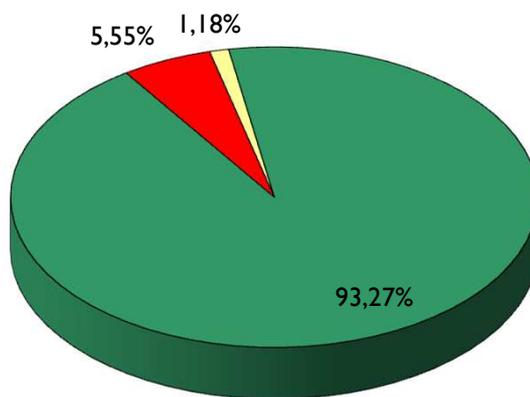
INFORME DE CALIDAD. DICIEMBRE DE 2013



RESUMEN DE LLAMADAS

diciembre 2013

Llamadas atendidas	13.155	93,27%
Llamadas perdidas	783	5,55%
Abandonos técnicos	166	1,18%
TOTAL	14.104	100,00%

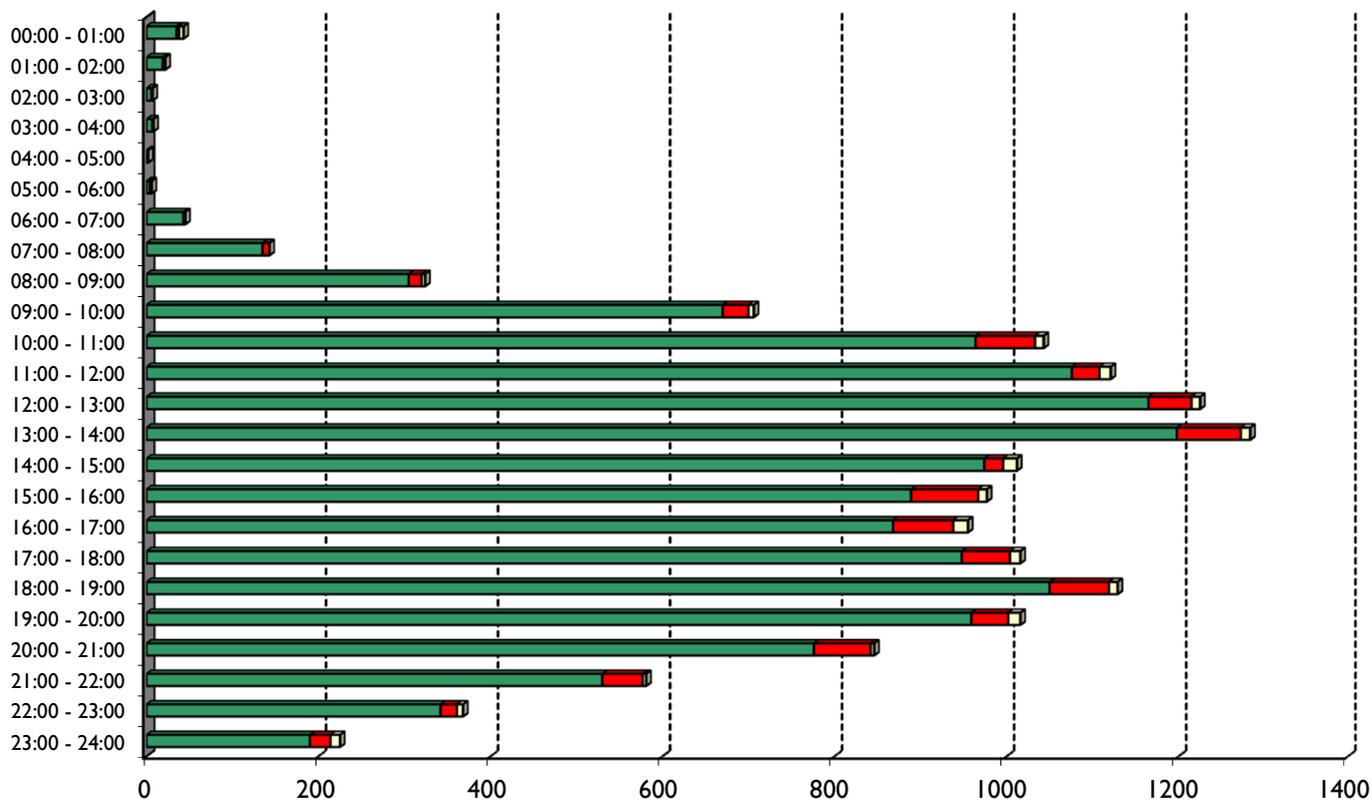


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	7.348	52,10%
Estación Plaza de Armas	6.756	47,90%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

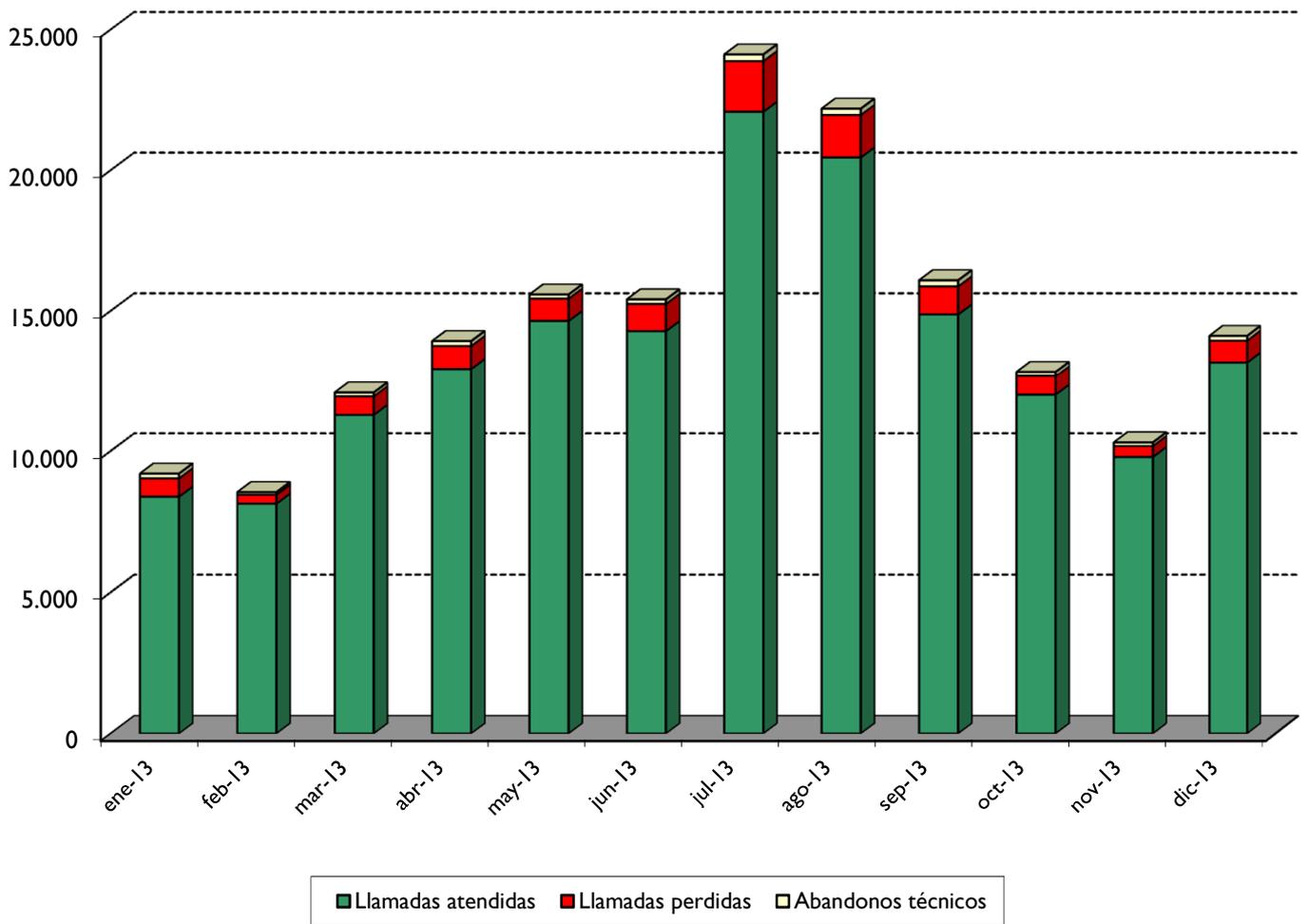
Desglose por franja horaria - diciembre 2013



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

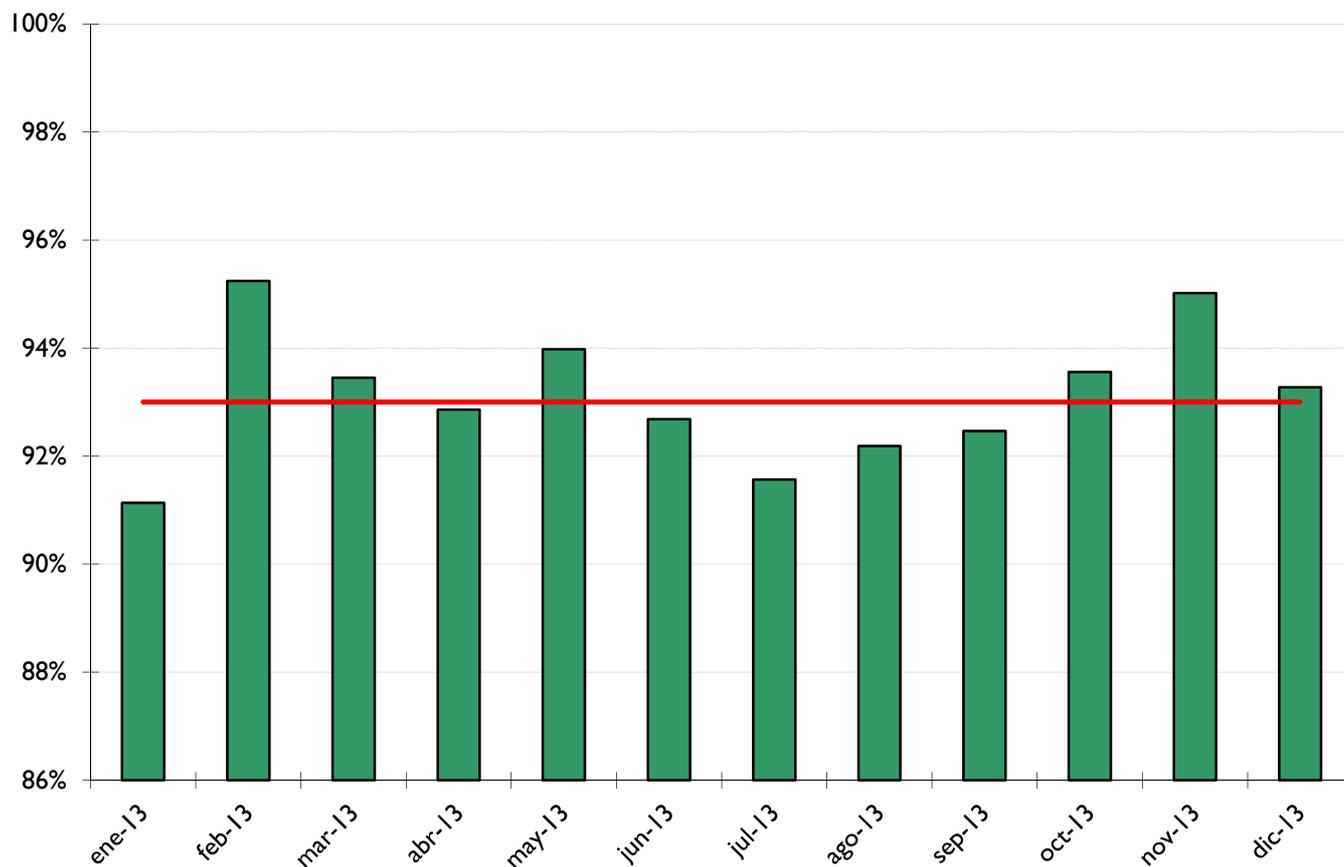
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

diciembre 2013	
Total llamadas	14.104
Llamadas atendidas	13.155
ÍNDICE DE COBERTURA	93,27%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

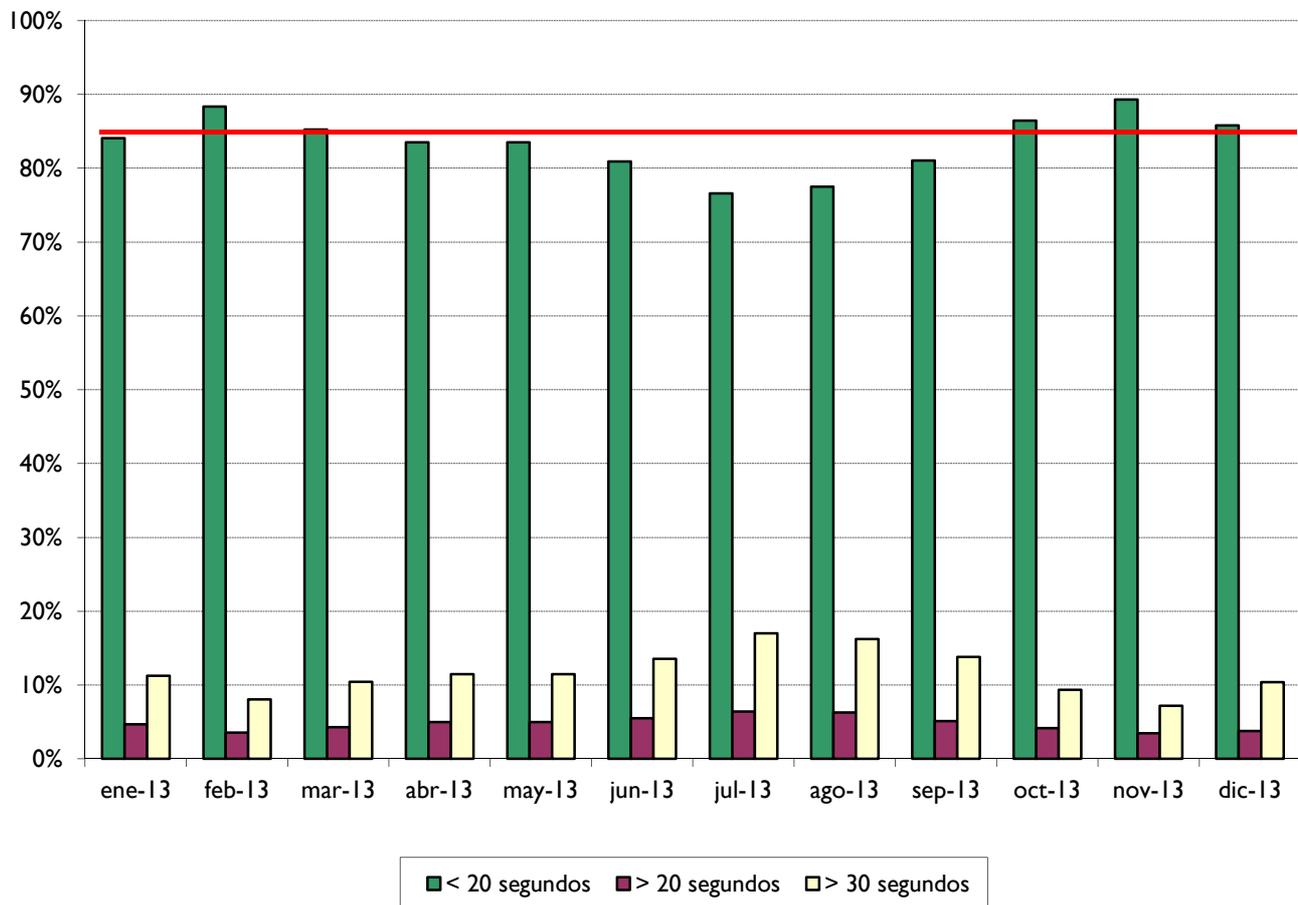
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

diciembre 2013		
< 20 segundos	11.290	85,82%
> 20 segundos	495	3,76%
> 30 segundos	1.370	10,41%
	13.155	100,00%

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%

diciembre 2013	
Total llamadas	14.104
Llamadas abandonadas	783
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,55%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

