



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

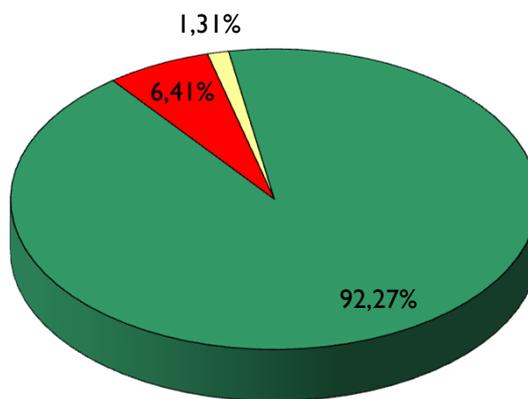
INFORME DE CALIDAD. MAYO DE 2014



RESUMEN DE LLAMADAS

mayo 2014

Llamadas atendidas	15.881	92,27%
Llamadas perdidas	1.104	6,41%
Abandonos técnicos	226	1,31%
TOTAL	17.211	100,00%

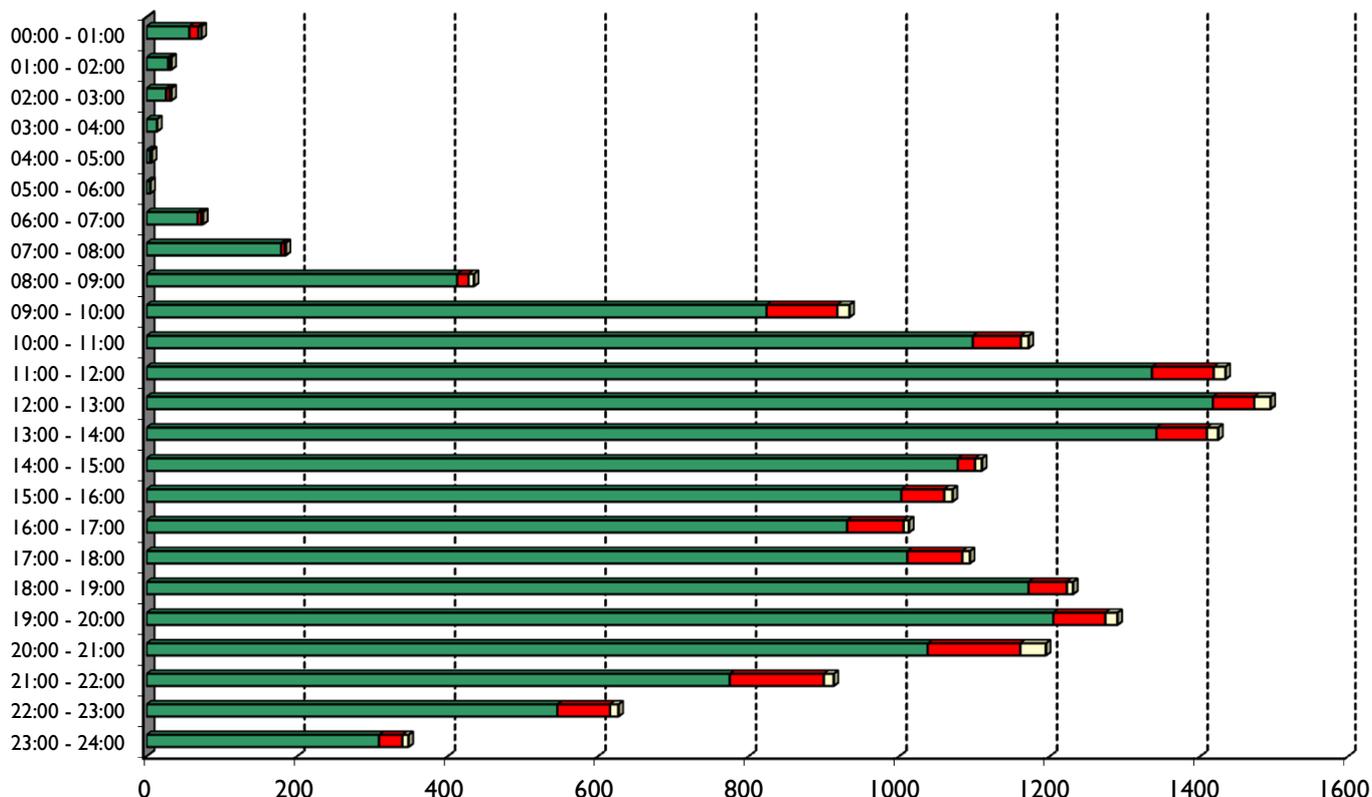


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	8.643	50,22%
Estación Plaza de Armas	8.568	49,78%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

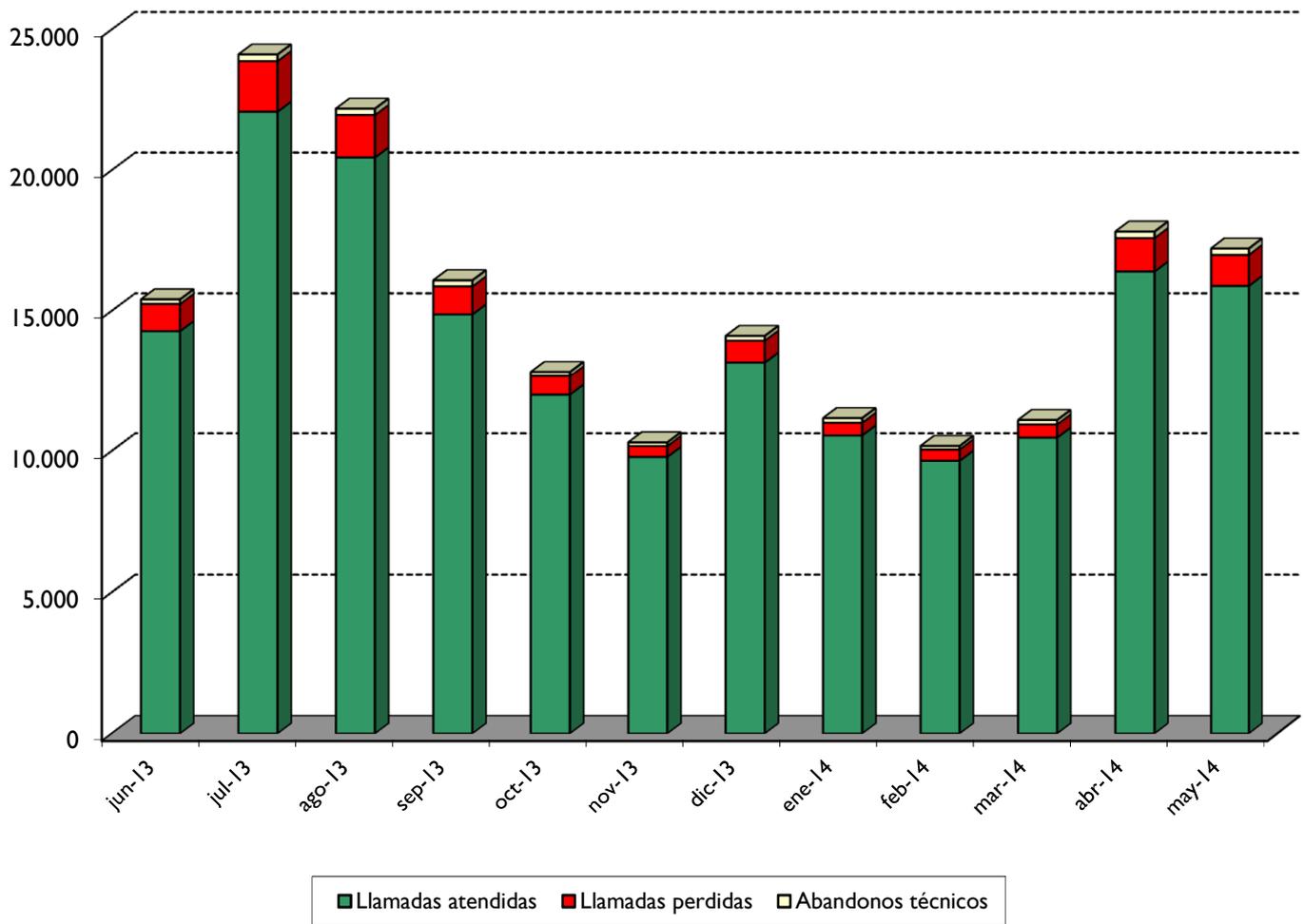
Desglose por franja horaria - mayo 2014



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

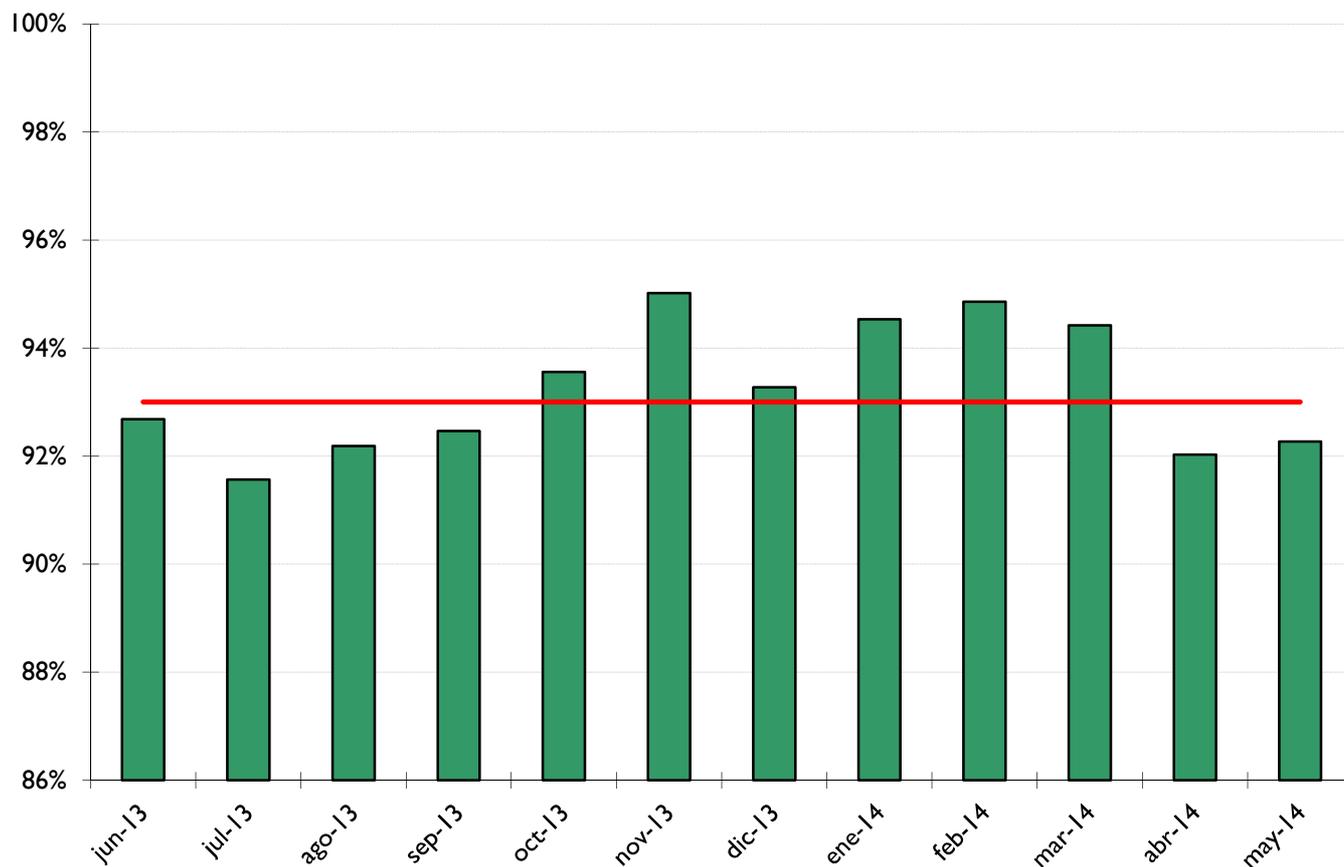
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

mayo 2014	
Total llamadas	17.211
Llamadas atendidas	15.881
ÍNDICE DE COBERTURA	92,27%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

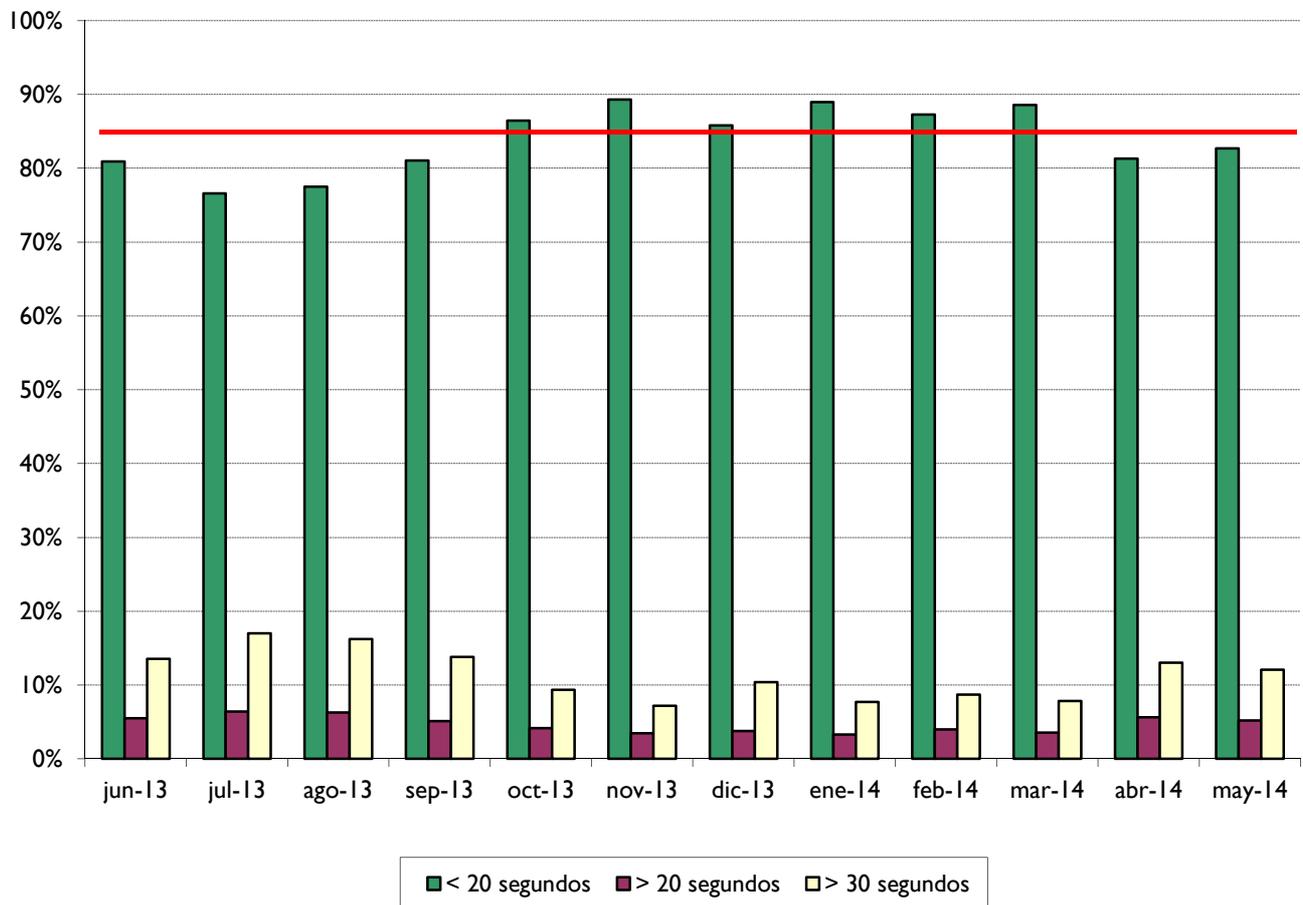
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

mayo 2014		
< 20 segundos	13.135	82,71%
> 20 segundos	828	5,21%
> 30 segundos	1.918	12,08%
	15.881	100,00%

Objetivo no 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%

mayo 2014	
Total llamadas	17.211
Llamadas abandonadas	1.104
ÍNDICE DE ABANDONOS	6,41%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

