



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



# **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

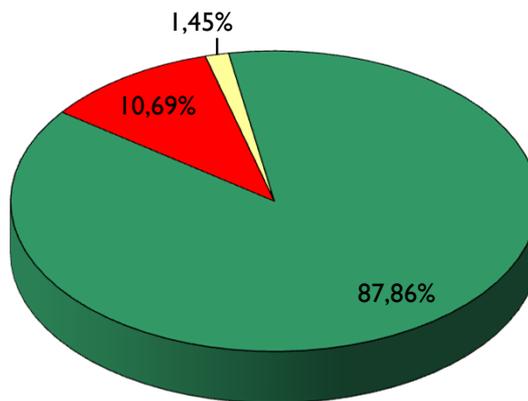
INFORME DE CALIDAD. AGOSTO DE 2014



**RESUMEN DE LLAMADAS**

**agosto 2014**

Llamadas atendidas	20.834	87,86%
Llamadas perdidas	2.535	10,69%
Abandonos técnicos	343	1,45%
<b>TOTAL</b>	<b>23.712</b>	<b>100,00%</b>

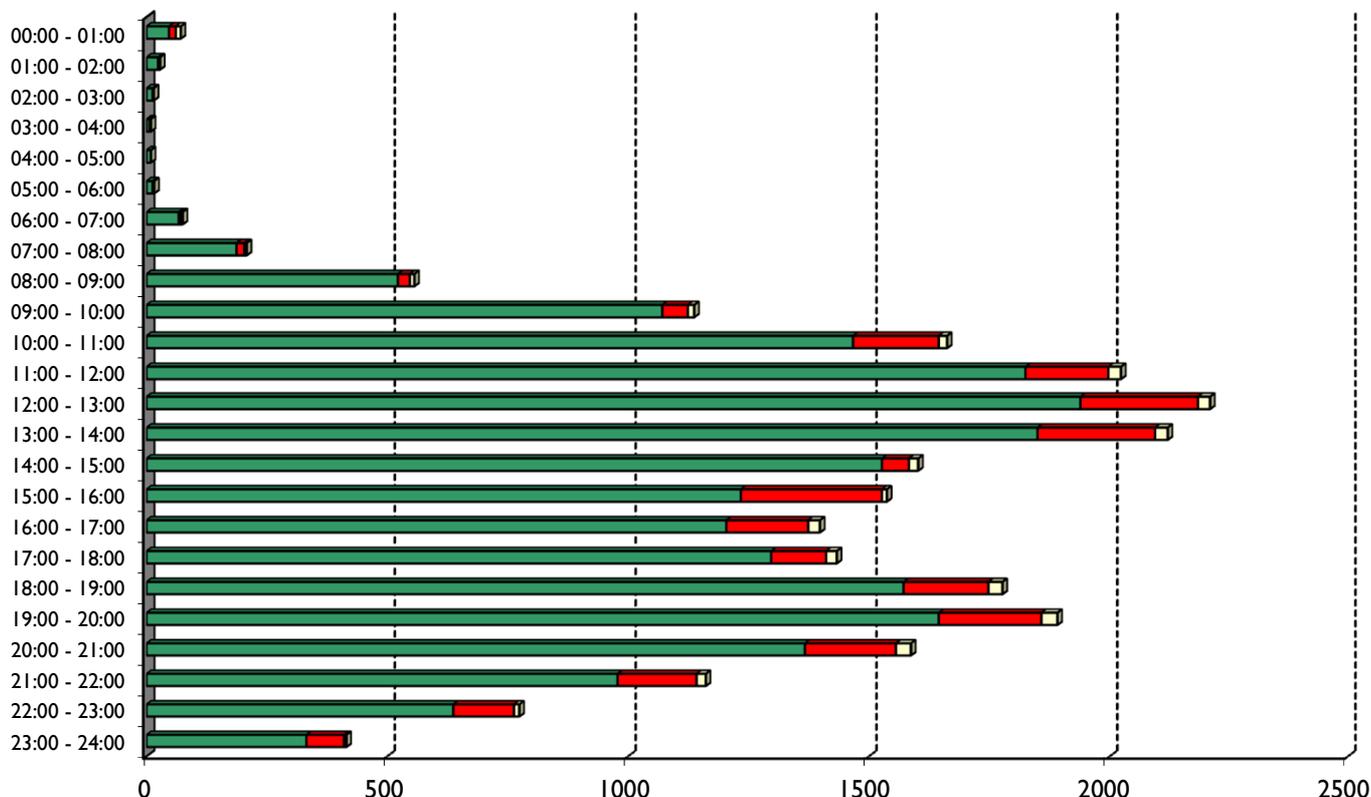


**Desglose de llamadas**

Ámbito metropolitano	9.258	39,04%
Estación Plaza de Armas	14.454	60,96%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

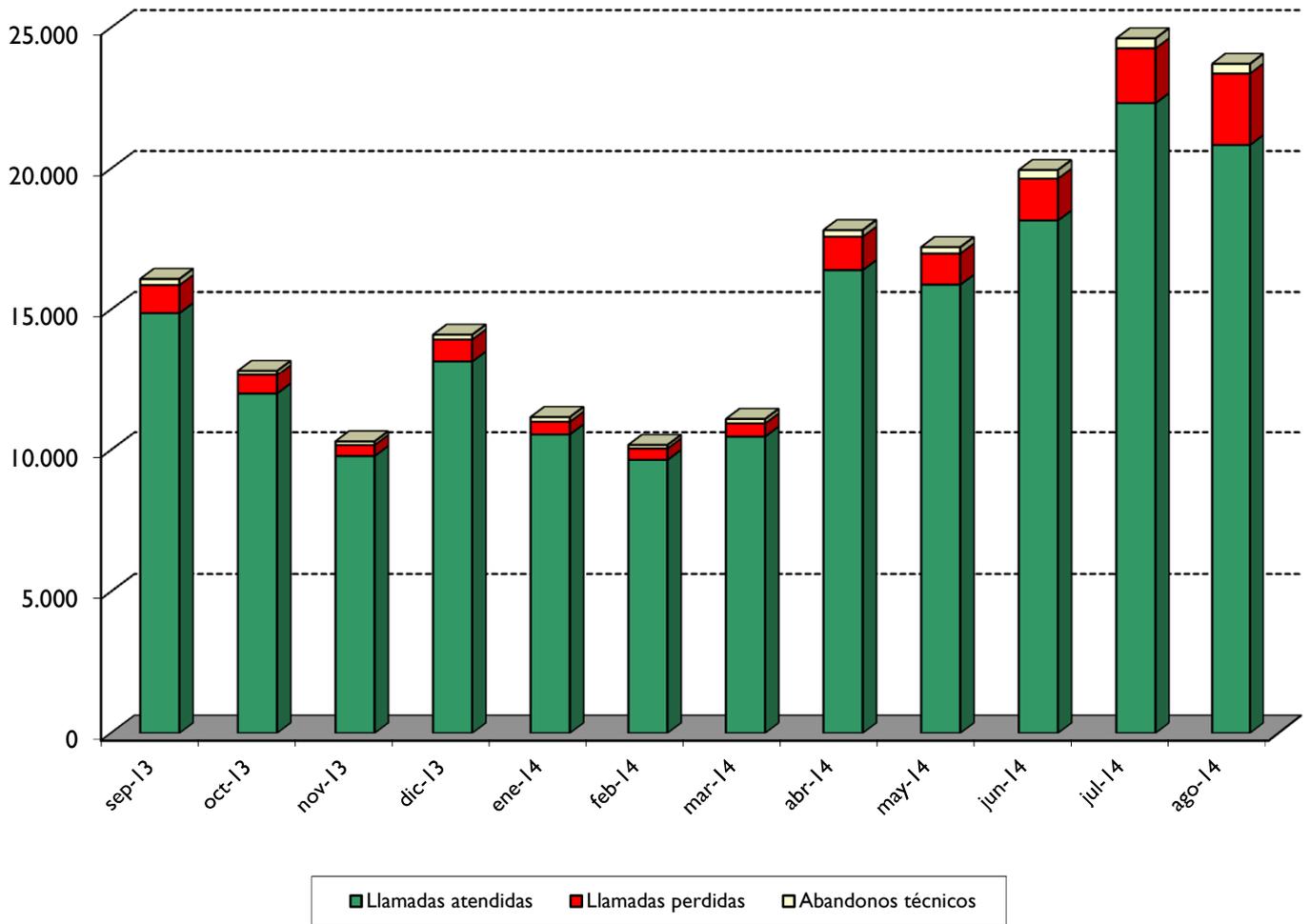
**Desglose por franja horaria - agosto 2014**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

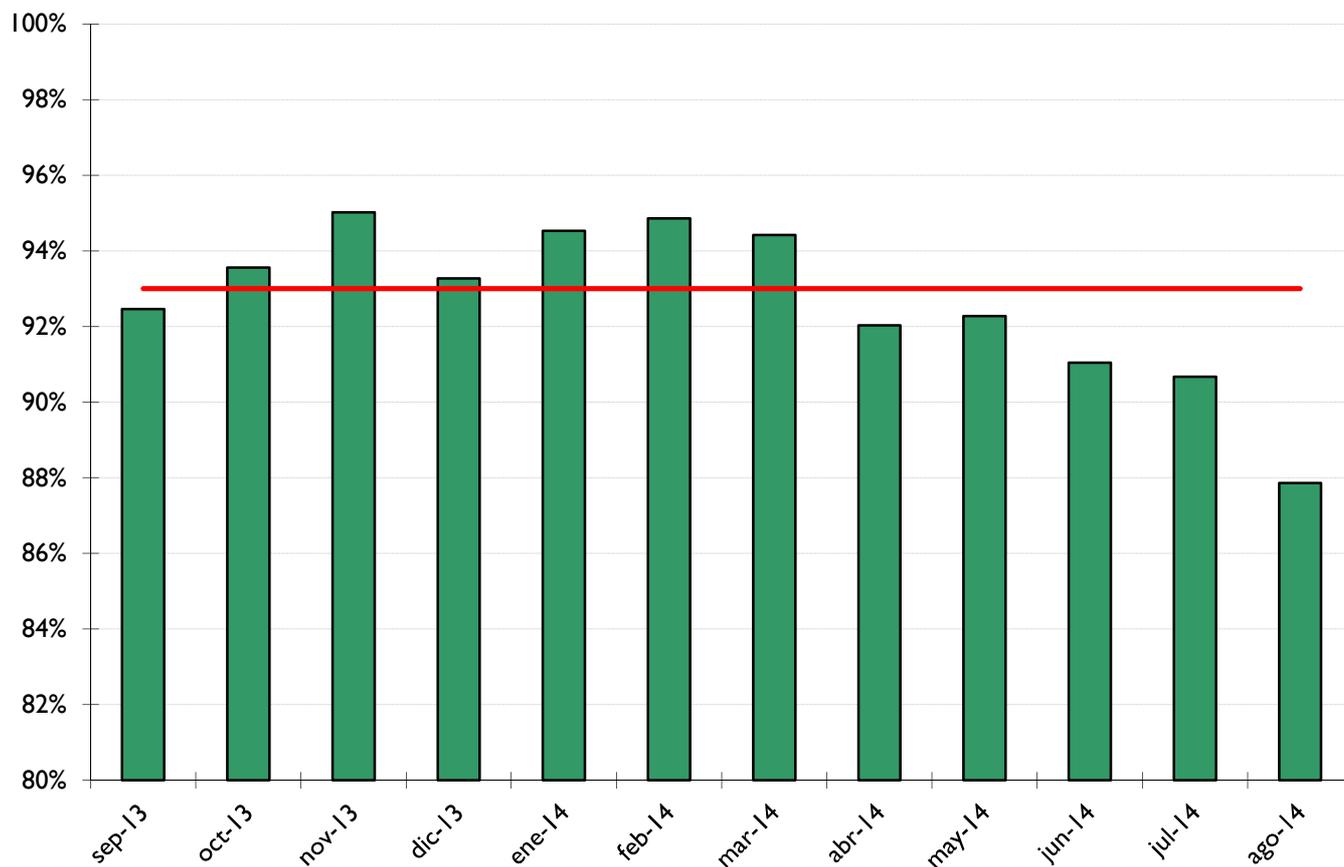
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

agosto 2014	
Total llamadas	23.712
Llamadas atendidas	20.834
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>87,86%</b>

→ Objetivo no cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

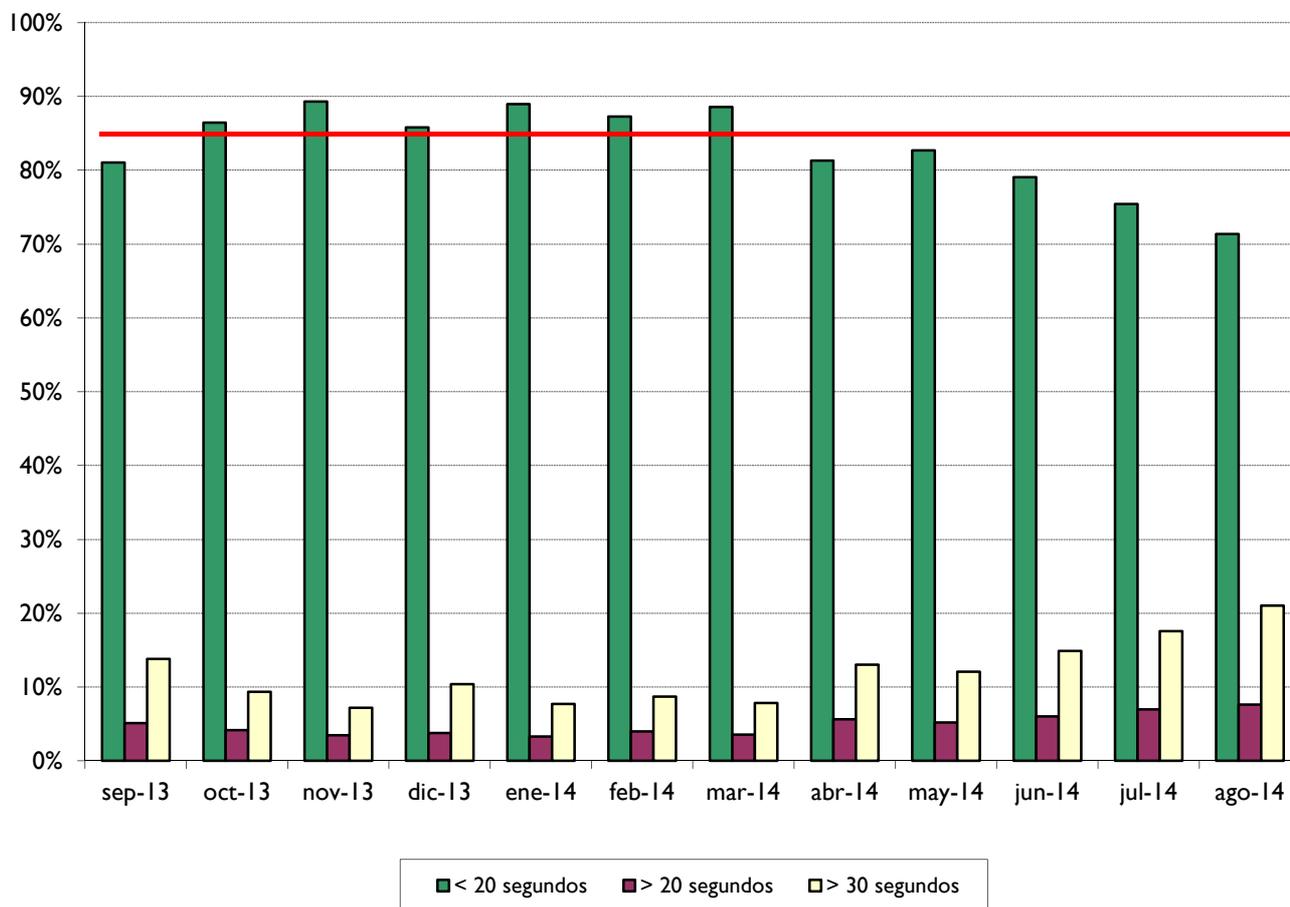
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

agosto 2014		
< 20 segundos	14.868	71,36%
> 20 segundos	1.585	7,61%
> 30 segundos	4.381	21,03%
<b>20.834</b>	<b>100,00%</b>	

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%

agosto 2014	
Total llamadas	23.712
Llamadas abandonadas	2.535
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>10,69%</b>

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

