



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

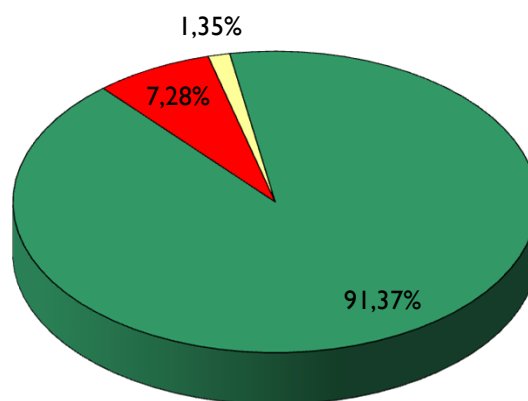
INFORME DE CALIDAD. SEPTIEMBRE DE 2014



RESUMEN DE LLAMADAS

septiembre 2014

Llamadas atendidas	16.352	91,37%
Llamadas perdidas	1.303	7,28%
Abandonos técnicos	241	1,35%
TOTAL	17.896	100,00%

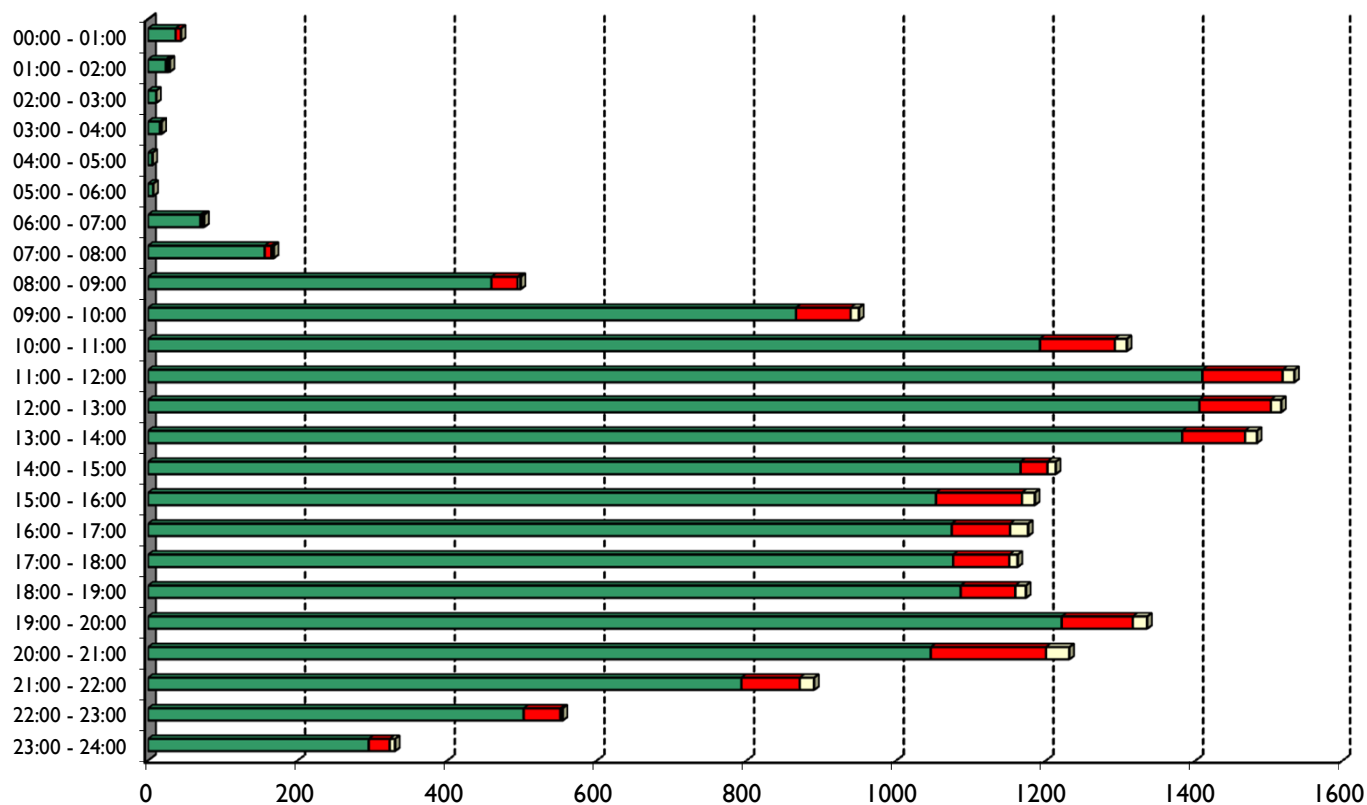


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	9.444	52,77%
Estación Plaza de Armas	8.452	47,23%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

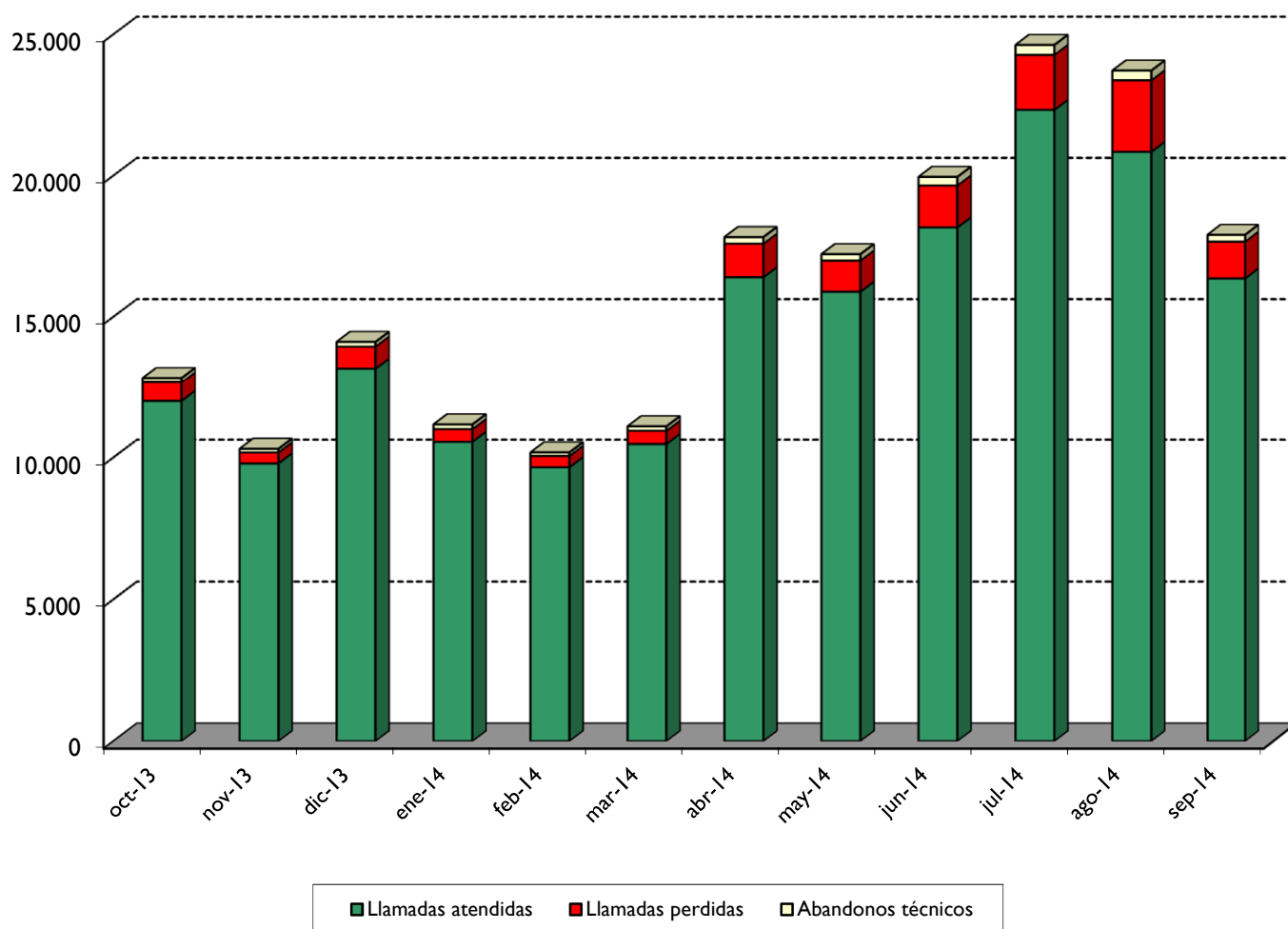
Desglose por franja horaria - septiembre 2014



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

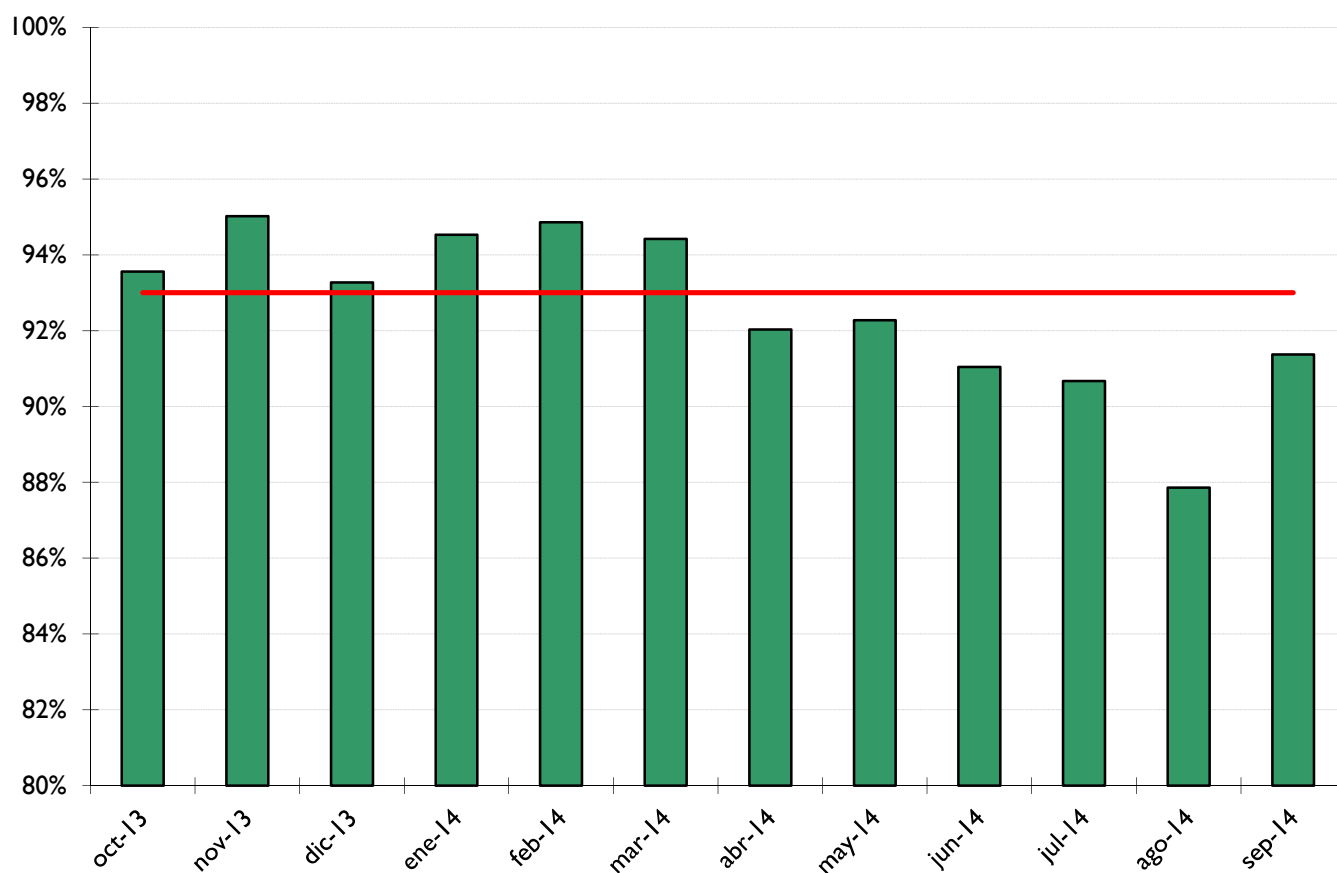
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

septiembre 2014	
Total llamadas	17.896
Llamadas atendidas	16.352
ÍNDICE DE COBERTURA	91,37%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





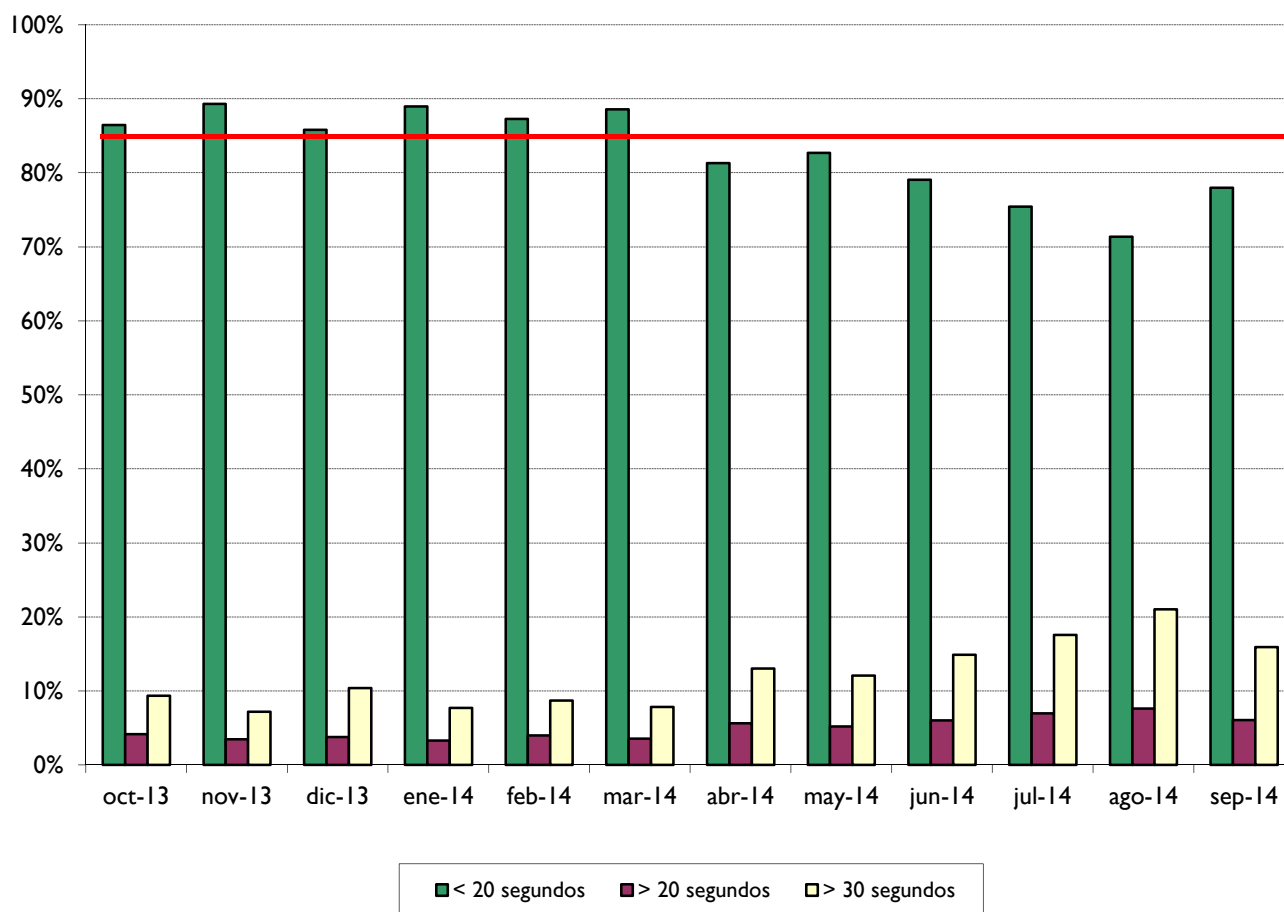
Tiempos de espera

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.

septiembre 2014			
< 20 segundos	12.752	77,98%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	994	6,08%	
> 30 segundos	2.606	15,94%	→ Objetivo no cumplido
	16.352	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

septiembre 2014	
Total llamadas	17.896
Llamadas abandonadas	1.303
ÍNDICE DE ABANDONOS	7,28%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

