



*Consorcio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

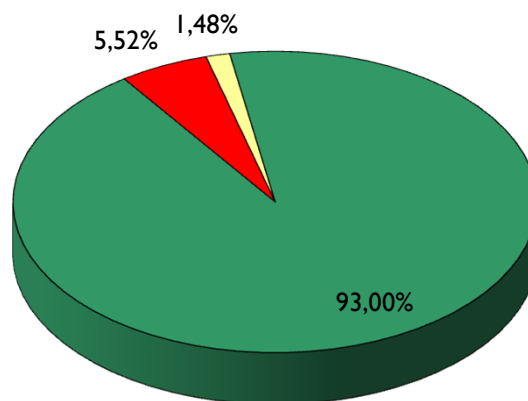
INFORME DE CALIDAD. OCTUBRE DE 2014



## RESUMEN DE LLAMADAS

### octubre 2014

Llamadas atendidas	13.523	93,00%
Llamadas perdidas	803	5,52%
Abandonos técnicos	215	1,48%
<b>TOTAL</b>	<b>14.541</b>	<b>100,00%</b>

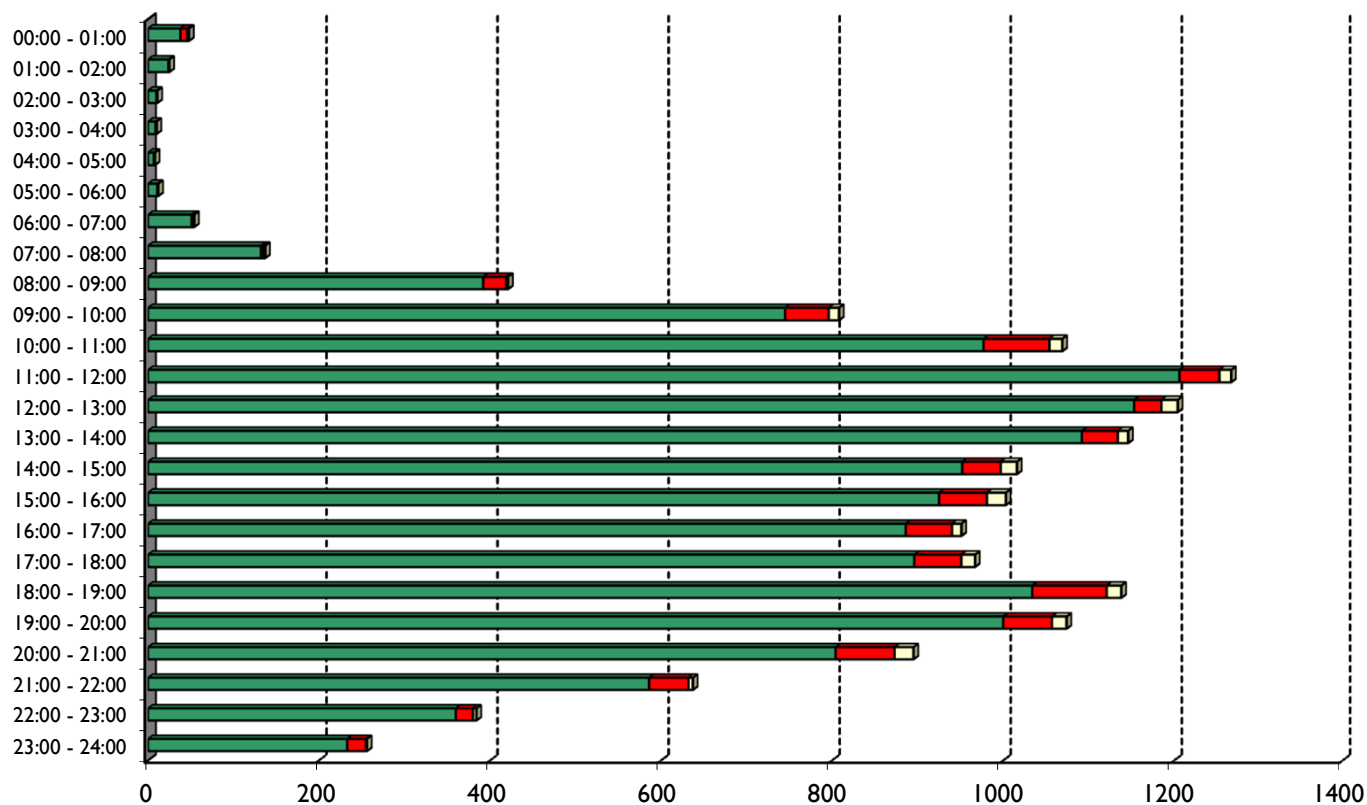


### Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	7.721	53,10%
Estación Plaza de Armas	6.820	46,90%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

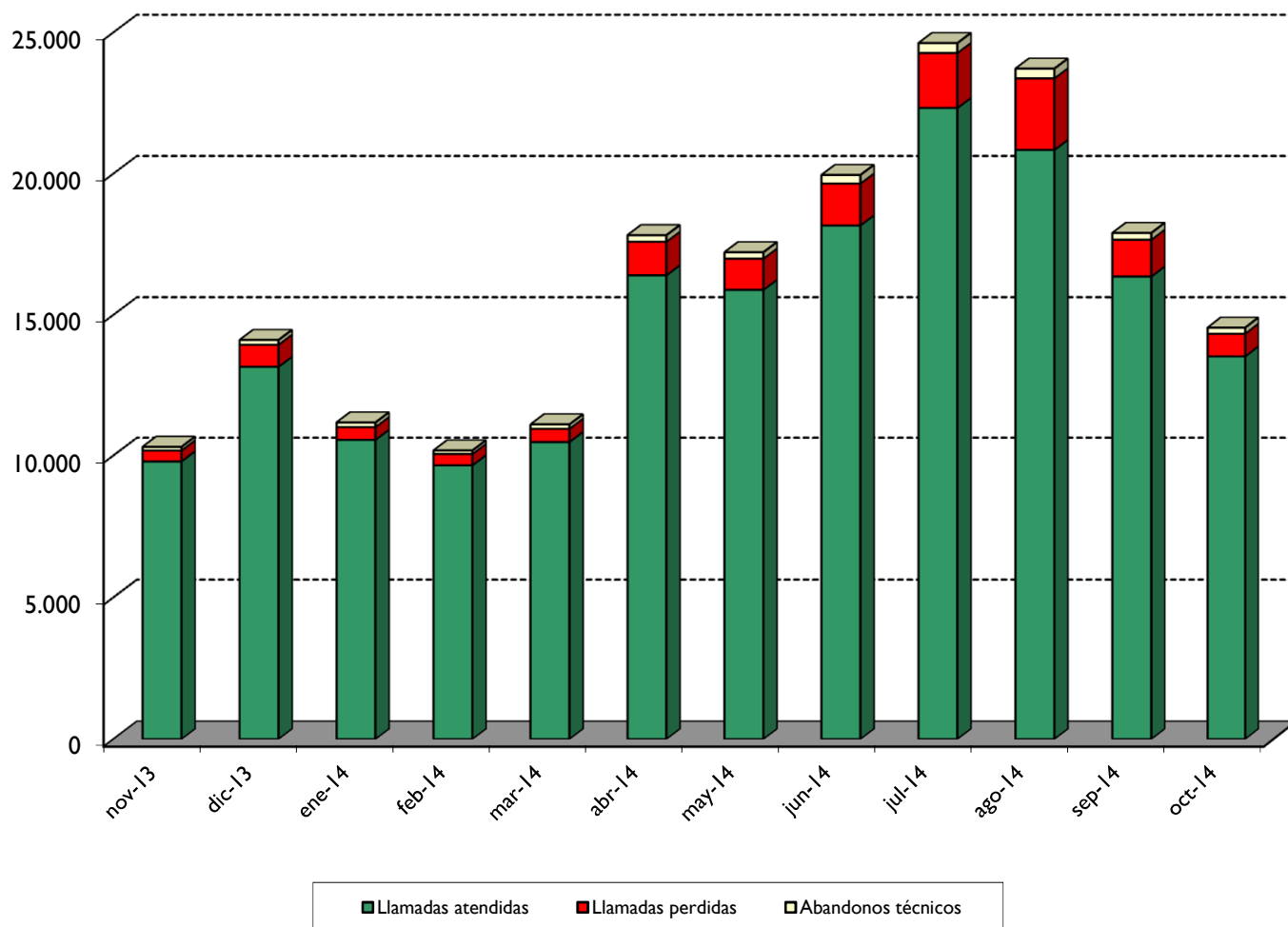
### Desglose por franja horaria - octubre 2014



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



**Cobertura de llamadas - Evolución**





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

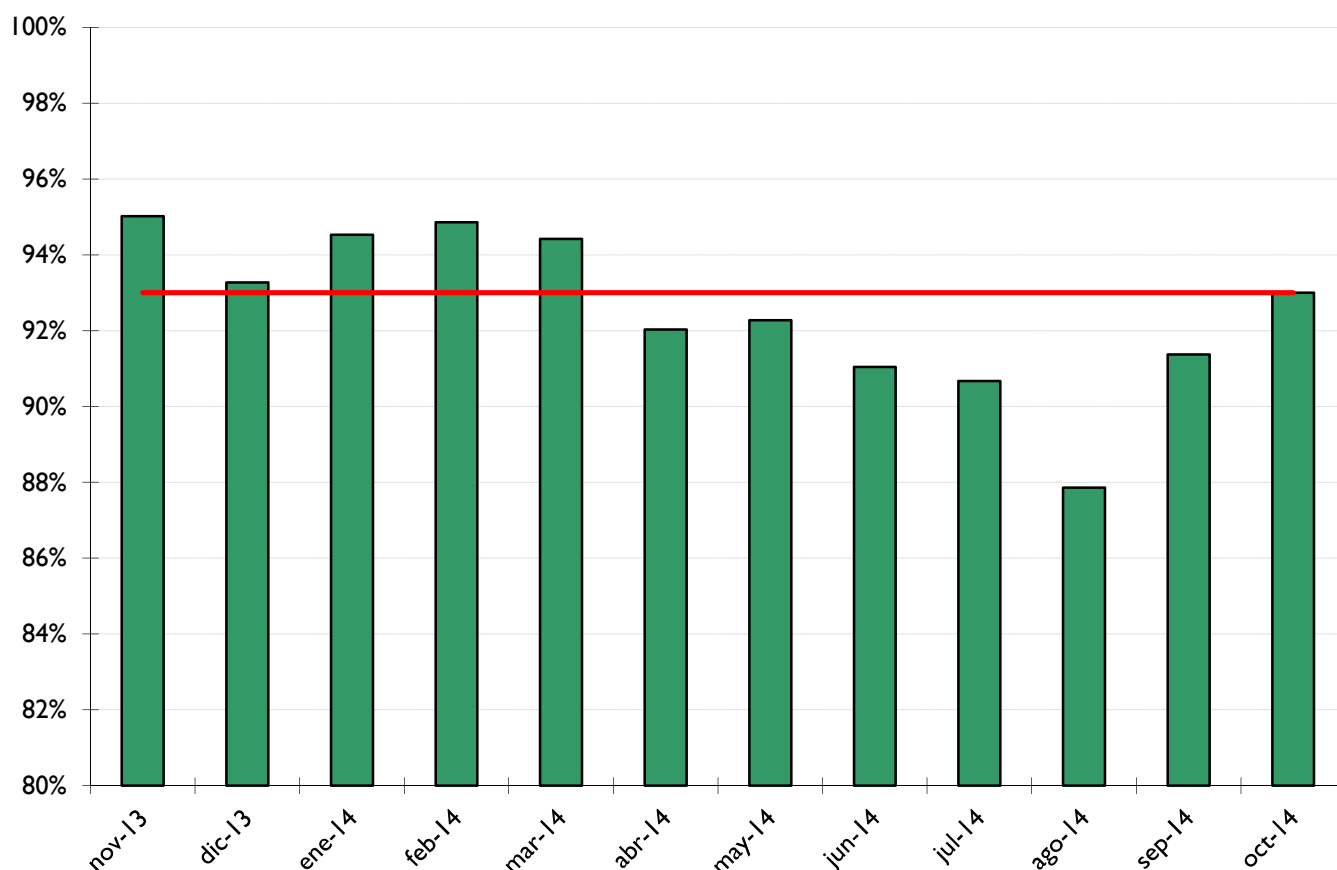
#### Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

octubre 2014	
Total llamadas	14.541
Llamadas atendidas	13.523
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>93,00%</b>

→ Objetivo no cumplido

### Evolución del índice de cobertura





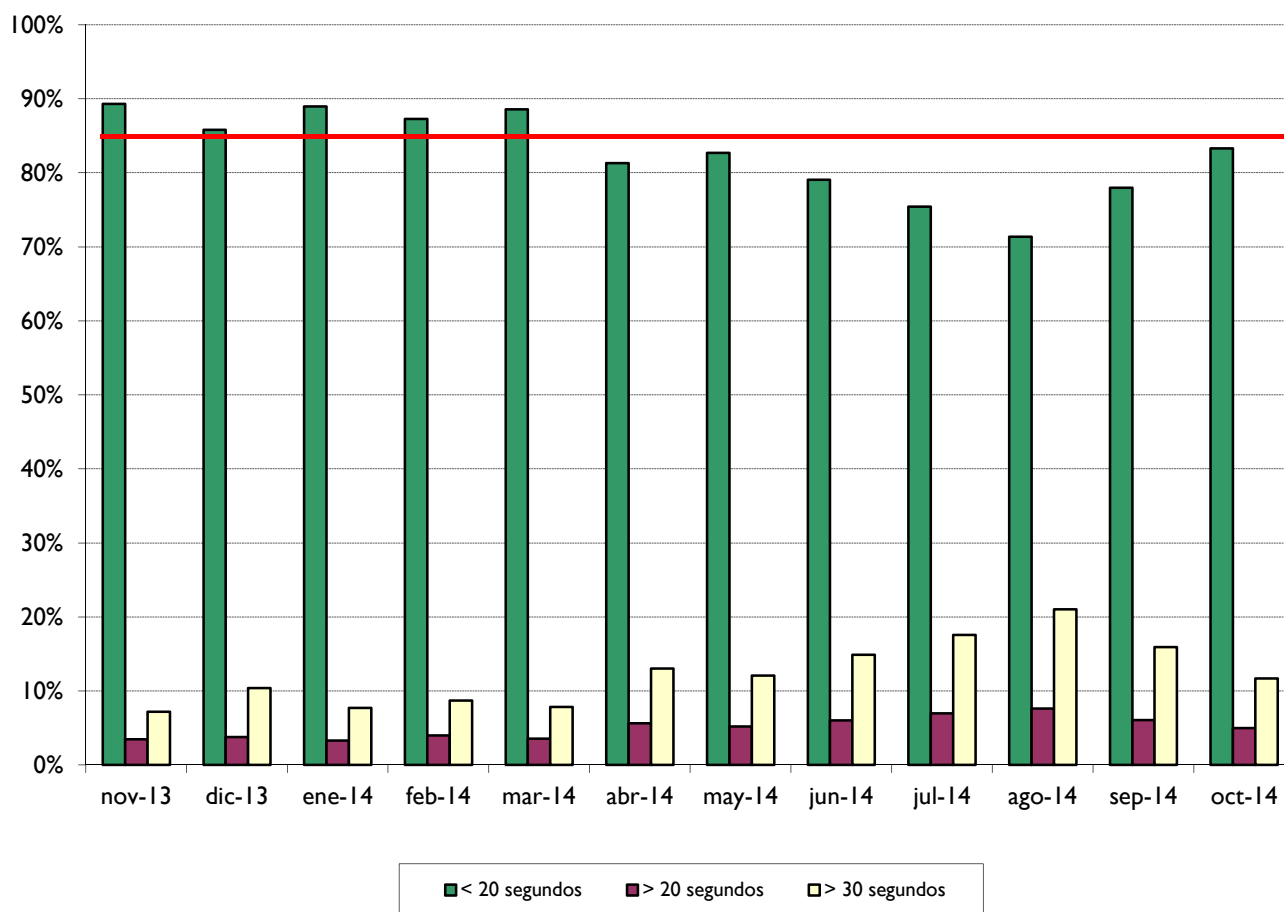
## Tiempos de espera

### 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.

octubre 2014				
< 20 segundos	11.264	83,30%		Objetivo no cumplido
> 20 segundos	676	5,00%		
> 30 segundos	1.583	11,71%		Objetivo no cumplido
	<b>13.523</b>	<b>100,00%</b>		

## Evolución de los tiempos de espera





## Índice de abandonos

### Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

octubre 2014	
Total llamadas	14.541
Llamadas abandonadas	803
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>5,52%</b>

→ Objetivo no cumplido

## Evolución del índice de abandonos

