



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

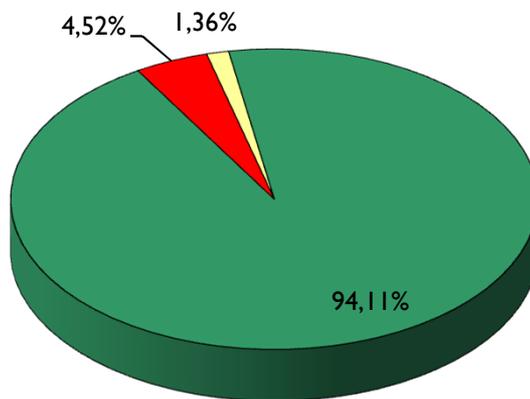
INFORME DE CALIDAD. NOVIEMBRE DE 2014



**RESUMEN DE LLAMADAS**

**noviembre 2014**

Llamadas atendidas	10.634	94,11%
Llamadas perdidas	511	4,52%
Abandonos técnicos	154	1,36%
<b>TOTAL</b>	<b>11.299</b>	<b>100,00%</b>

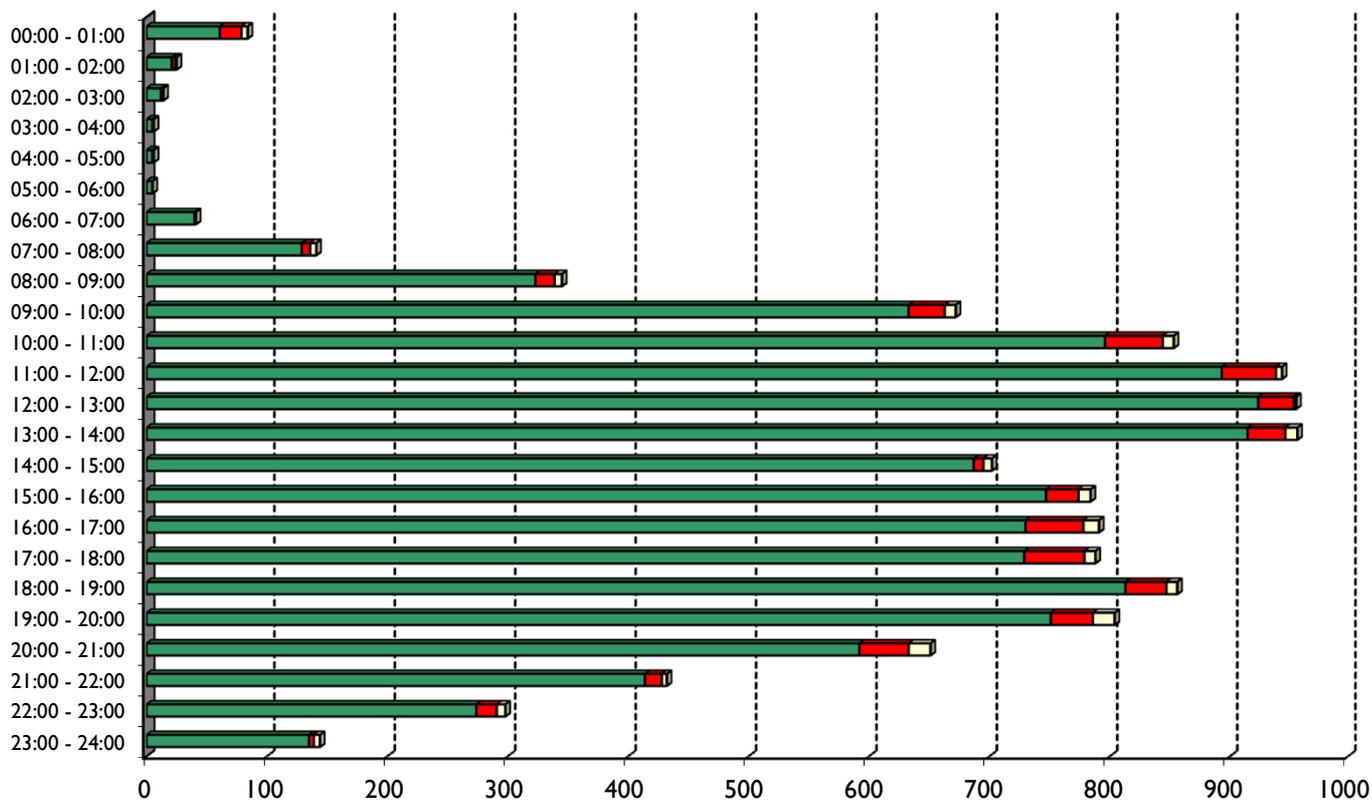


**Desglose de llamadas**

Ámbito metropolitano	6.362	56,31%
Estación Plaza de Armas	4.937	43,69%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

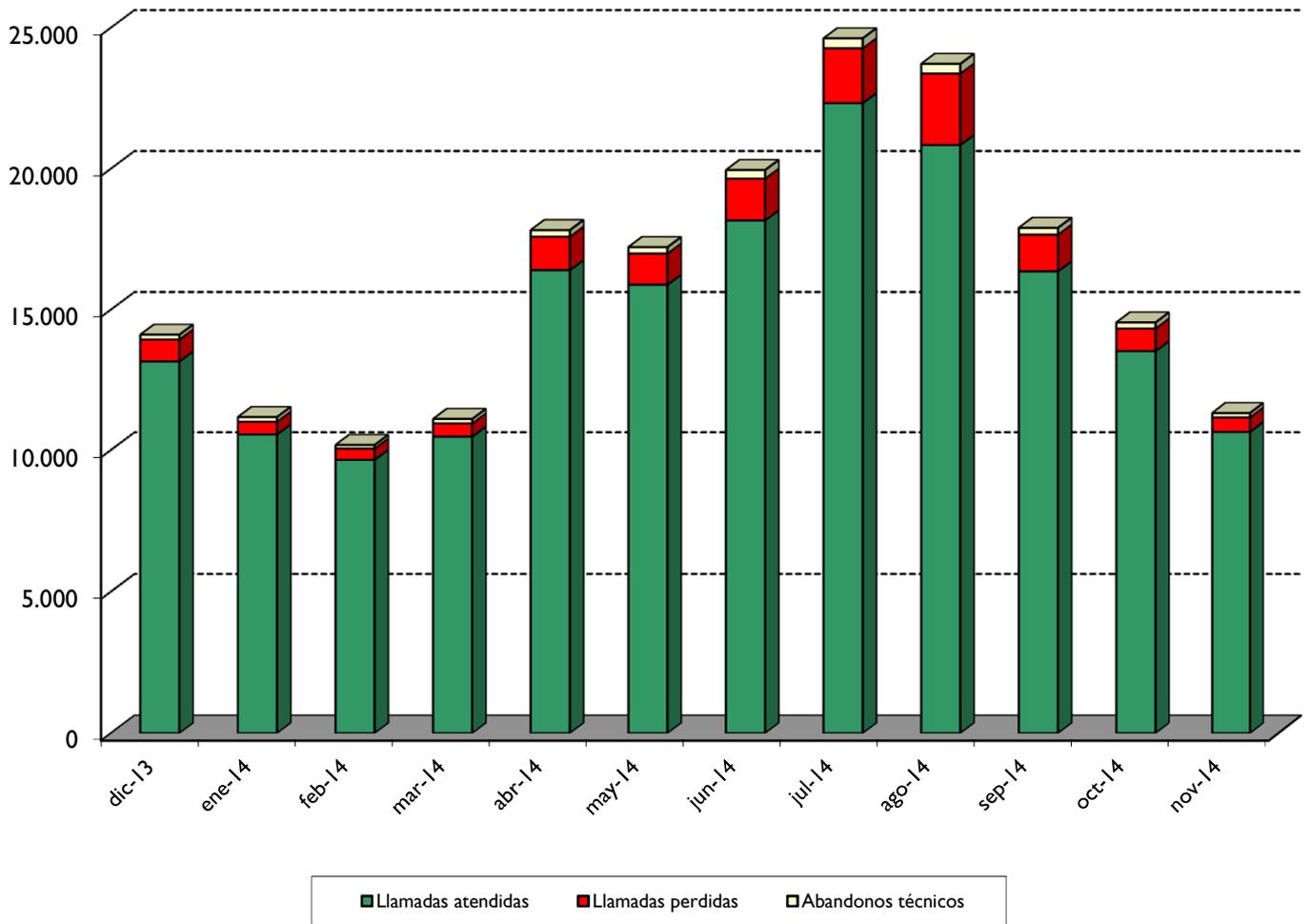
**Desglose por franja horaria - noviembre 2014**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

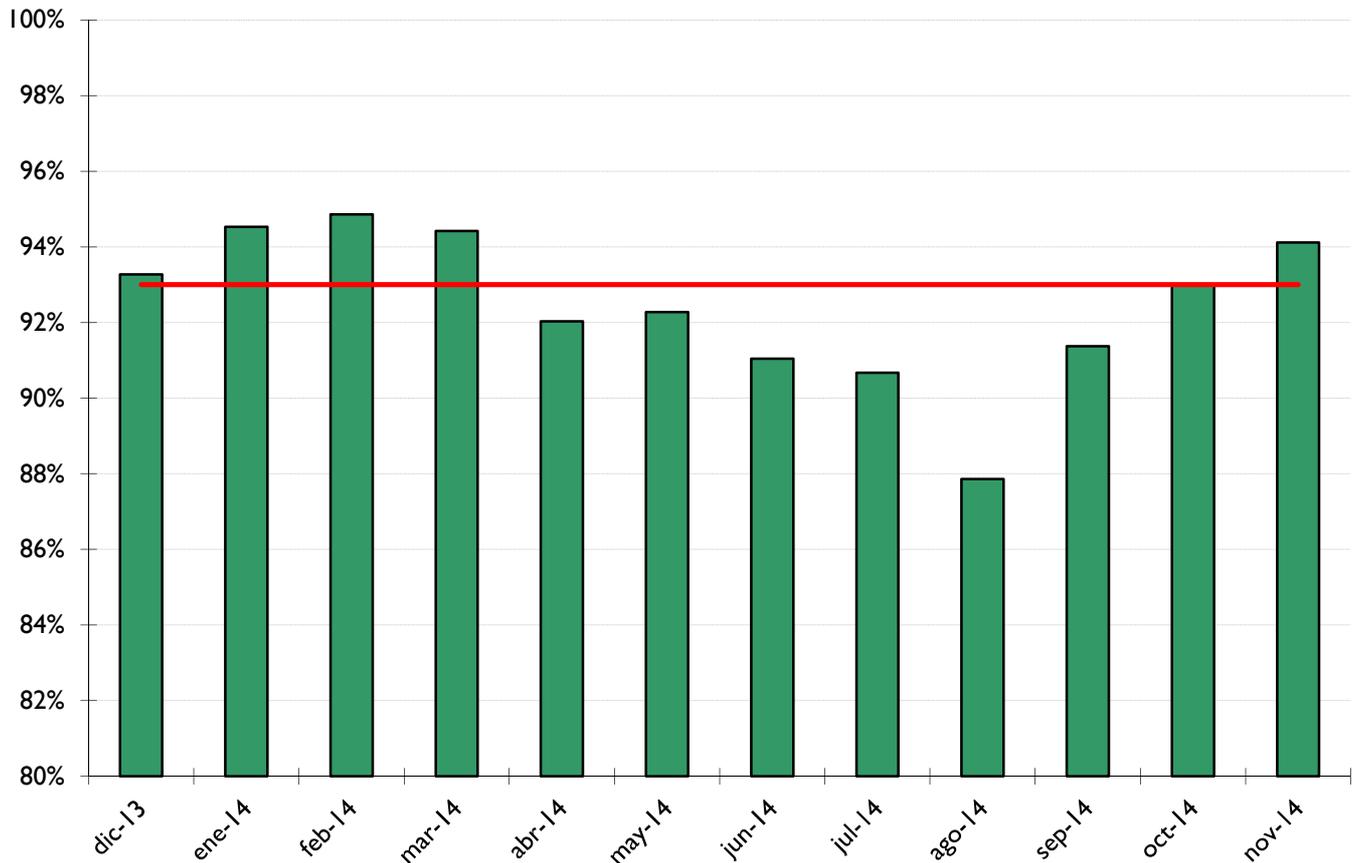
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

noviembre 2014	
Total llamadas	11.299
Llamadas atendidas	10.634
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>94,11%</b>

→ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





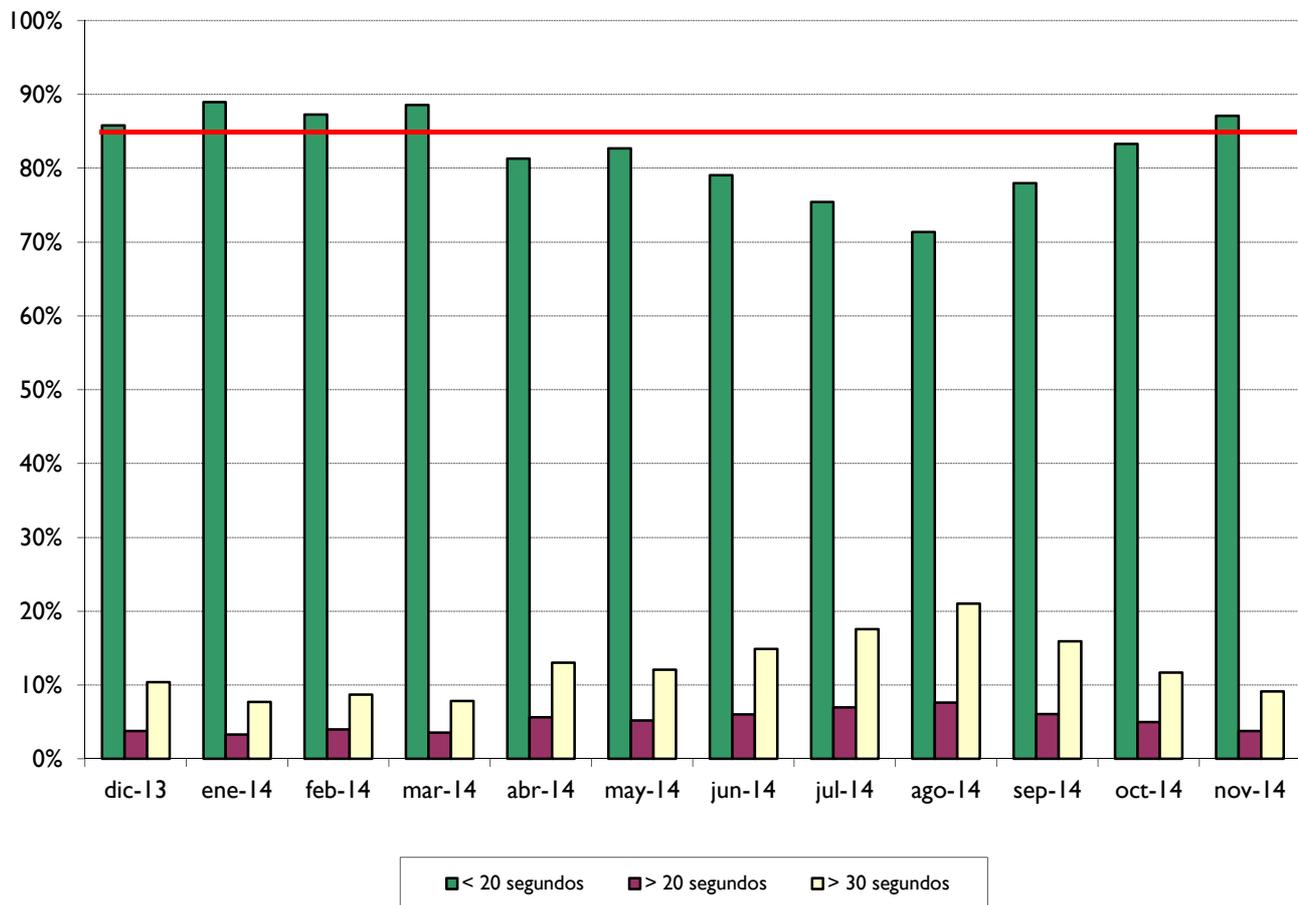
Tiempos de espera

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.

noviembre 2014			
< 20 segundos	9.263	87,11%	→ Objetivo cumplido
> 20 segundos	401	3,77%	
> 30 segundos	970	9,12%	→ Objetivo no cumplido
	<b>10.634</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%

noviembre 2014	
Total llamadas	11.299
Llamadas abandonadas	511
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>4,52%</b>

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

