



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

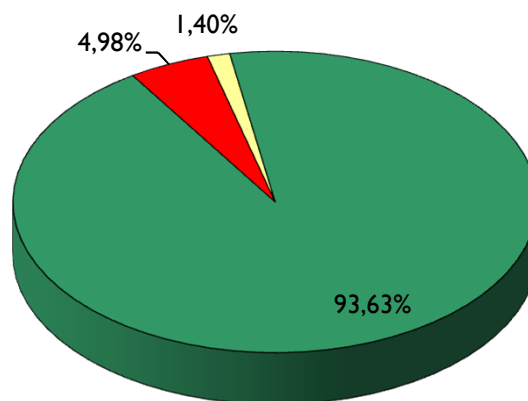
INFORME DE CALIDAD. DICIEMBRE DE 2014



RESUMEN DE LLAMADAS

diciembre 2014

Llamadas atendidas	14.161	93,63%
Llamadas perdidas	753	4,98%
Abandonos técnicos	211	1,40%
TOTAL	15.125	100,00%

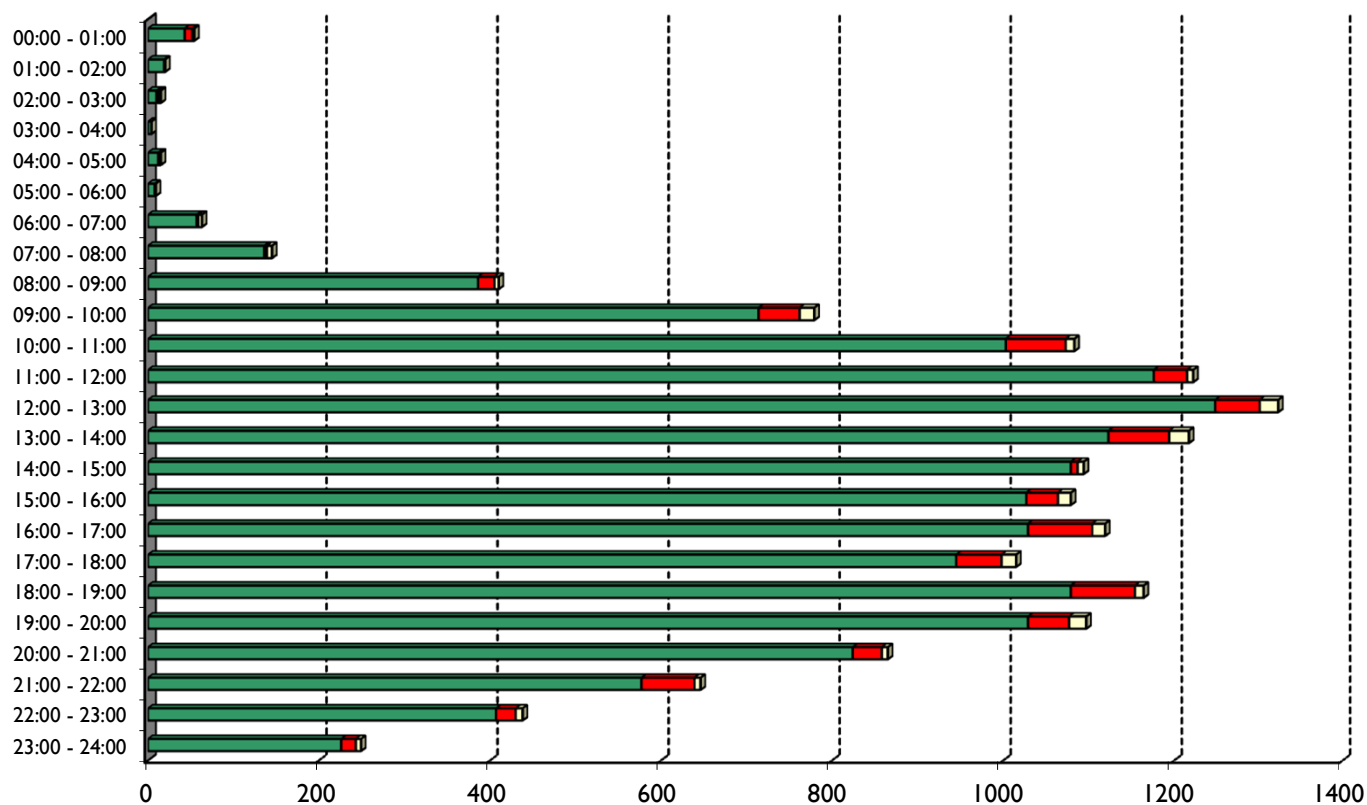


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	8.796	58,16%
Estación Plaza de Armas	6.329	41,84%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

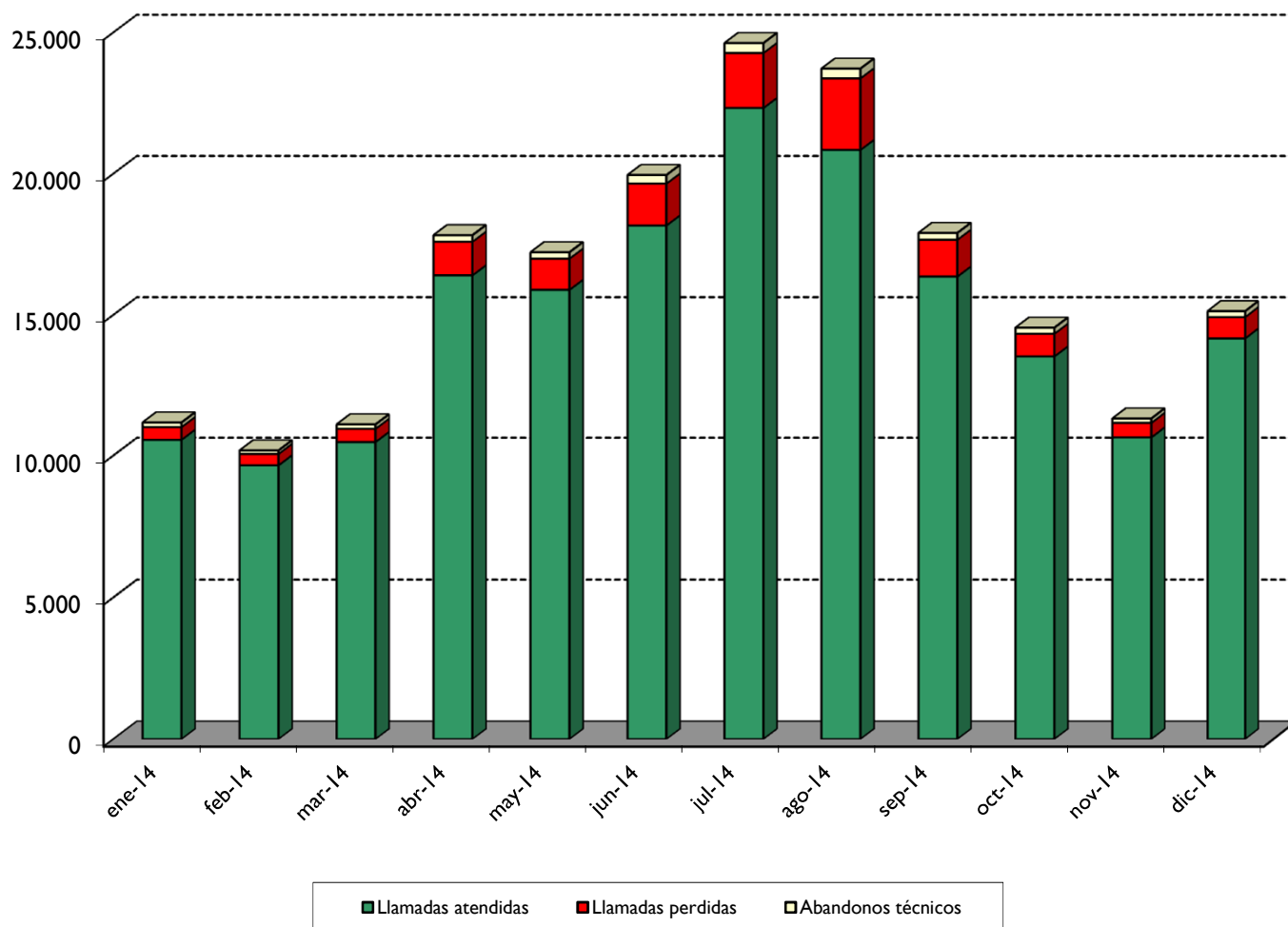
Desglose por franja horaria - diciembre 2014



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

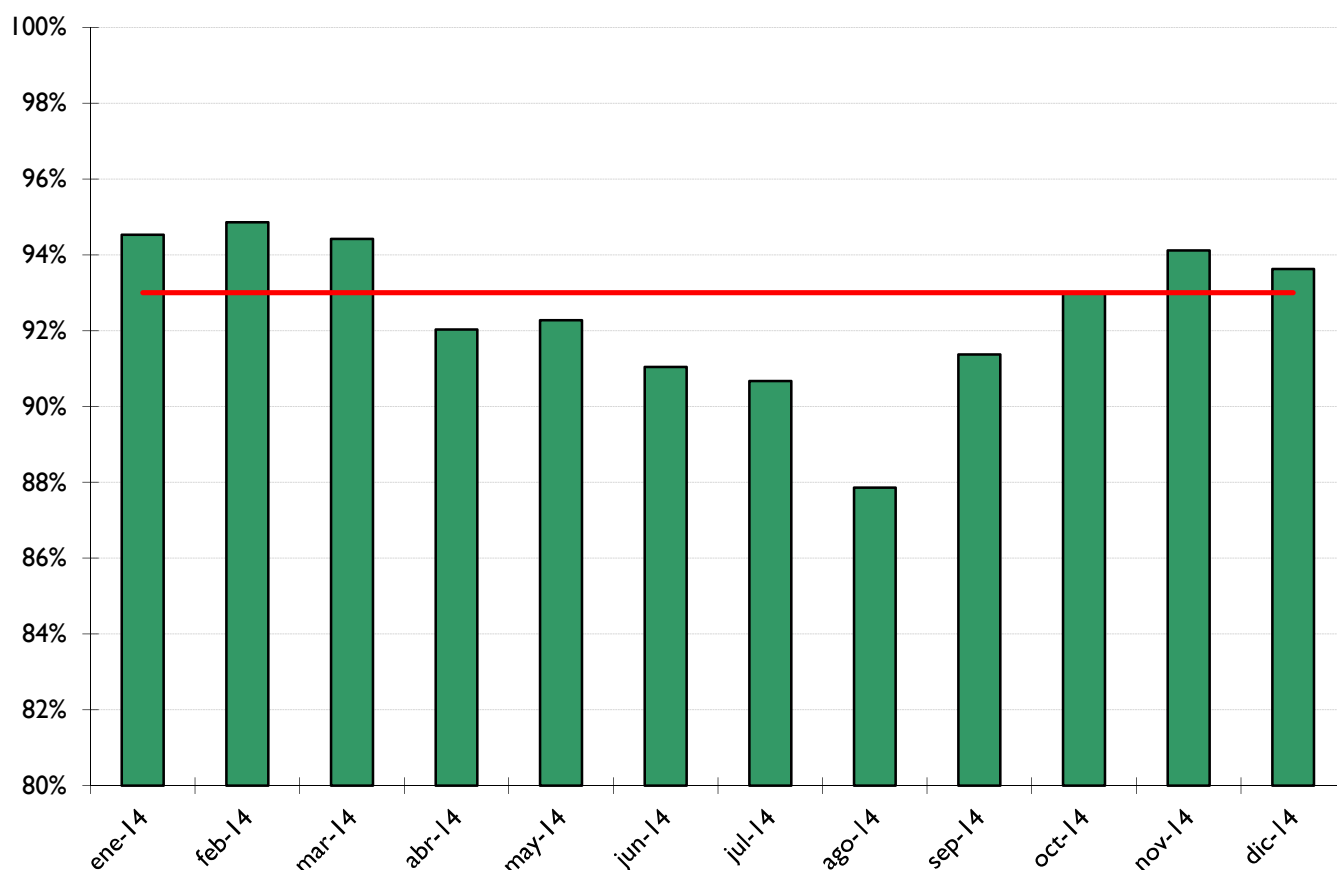
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

diciembre 2014	
Total llamadas	15.125
Llamadas atendidas	14.161
ÍNDICE DE COBERTURA	93,63%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





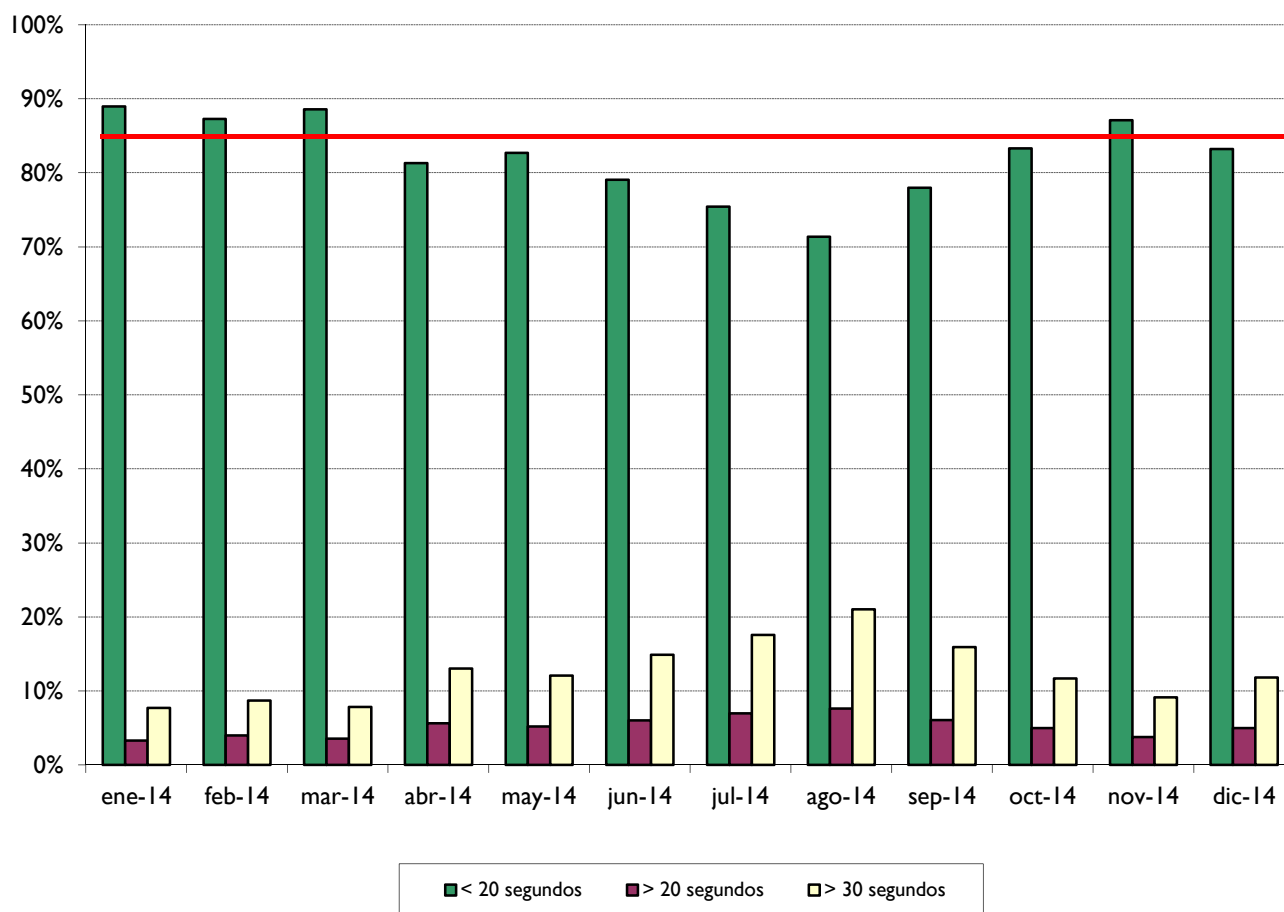
Tiempos de espera

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.

diciembre 2014				
< 20 segundos	11.783	83,21%		Objetivo no cumplido
> 20 segundos	706	4,99%		
> 30 segundos	1.672	11,81%		Objetivo no cumplido
	14.161	100,00%		

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

diciembre 2014	
Total llamadas	15.125
Llamadas abandonadas	753
ÍNDICE DE ABANDONOS	4,98%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

