



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

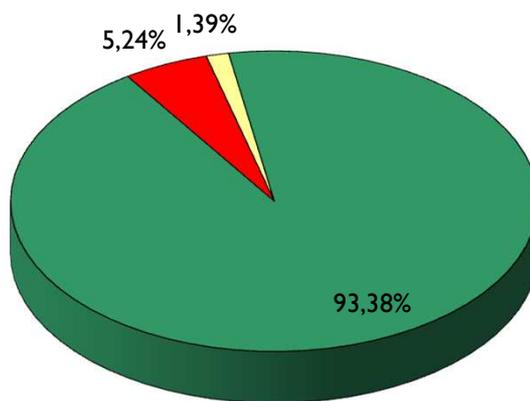
INFORME DE CALIDAD. MARZO DE 2015



RESUMEN DE LLAMADAS

marzo 2015

Llamadas atendidas	12.606	93,38%
Llamadas perdidas	707	5,24%
Abandonos técnicos	187	1,39%
TOTAL	13.500	100,00%

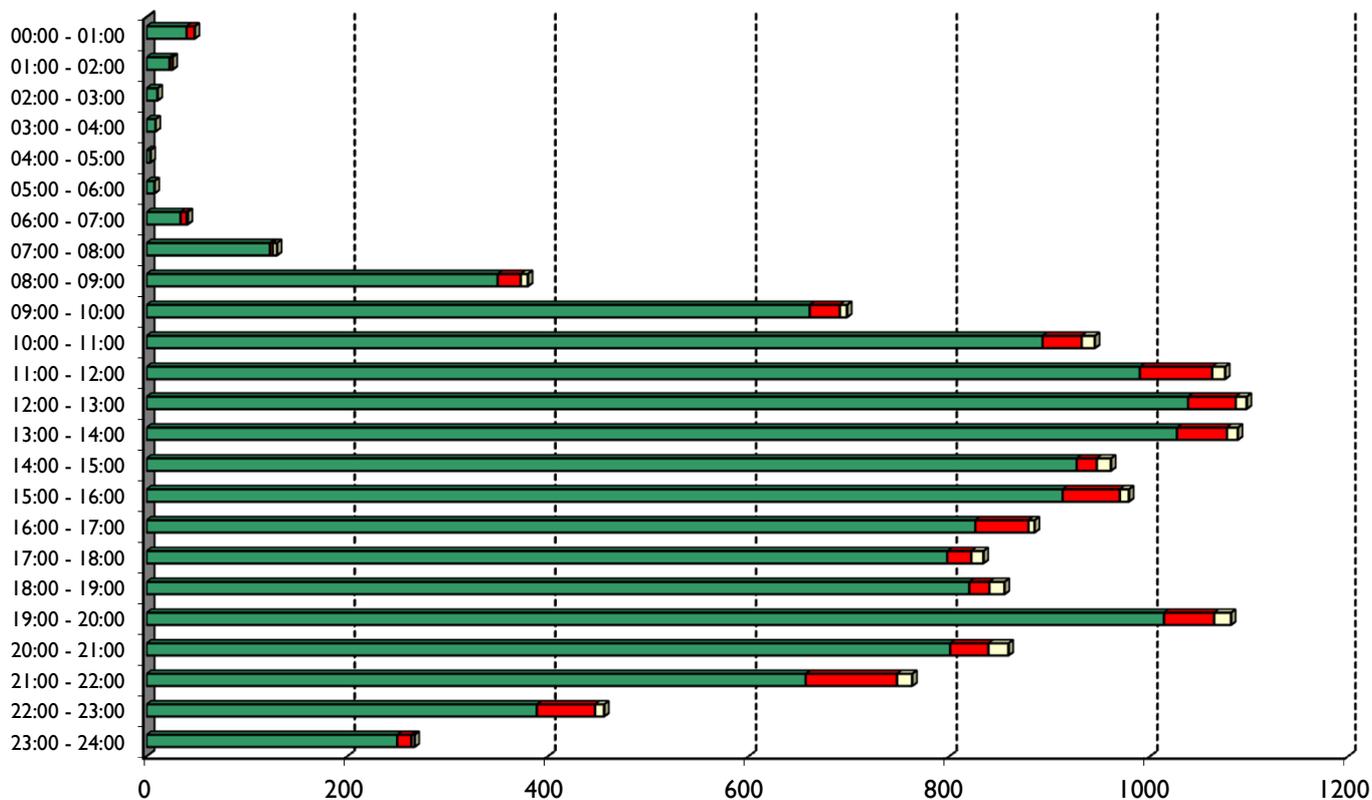


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	8.047	59,61%
Estación Plaza de Armas	5.453	40,39%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

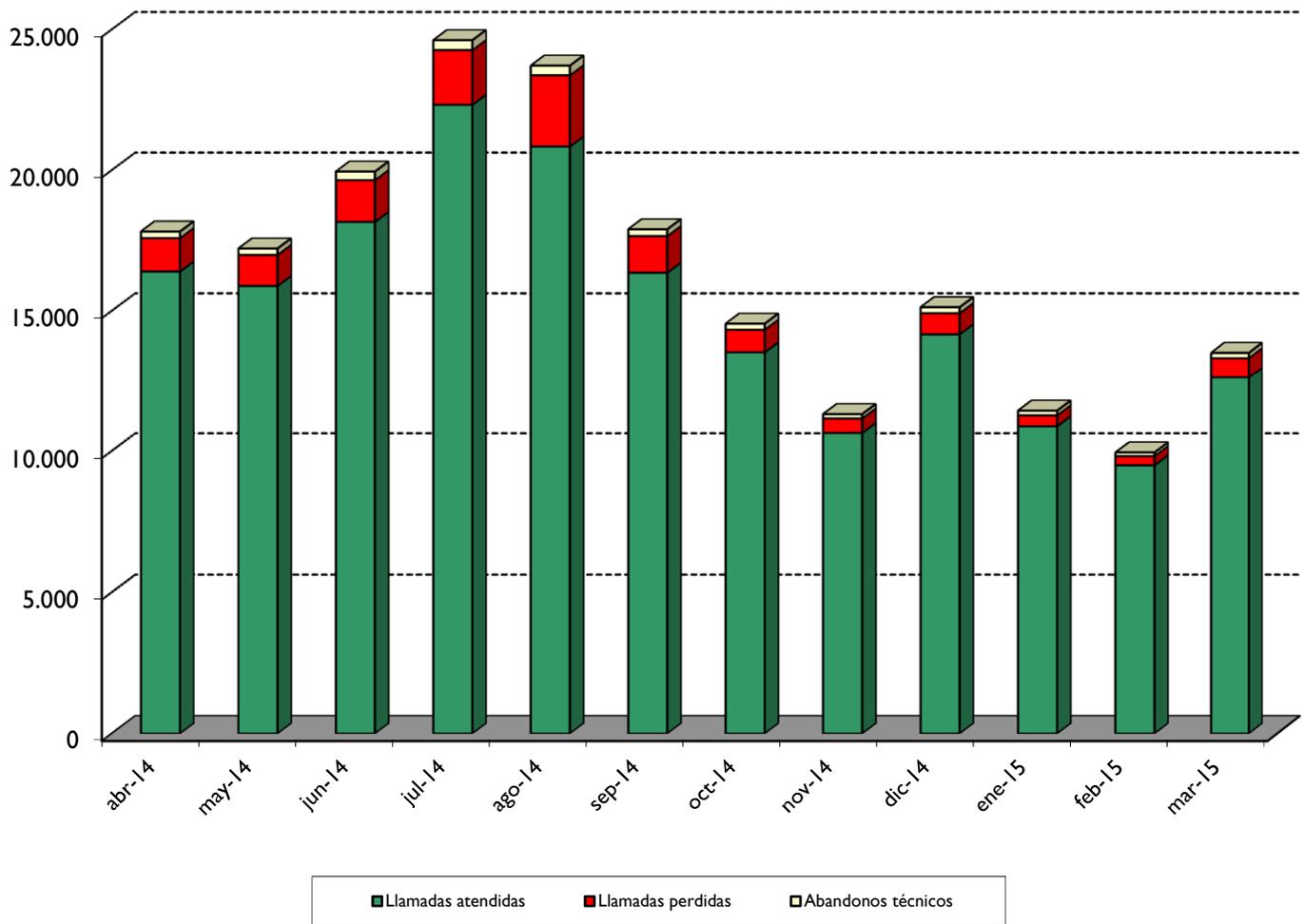
Desglose por franja horaria - marzo 2015



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

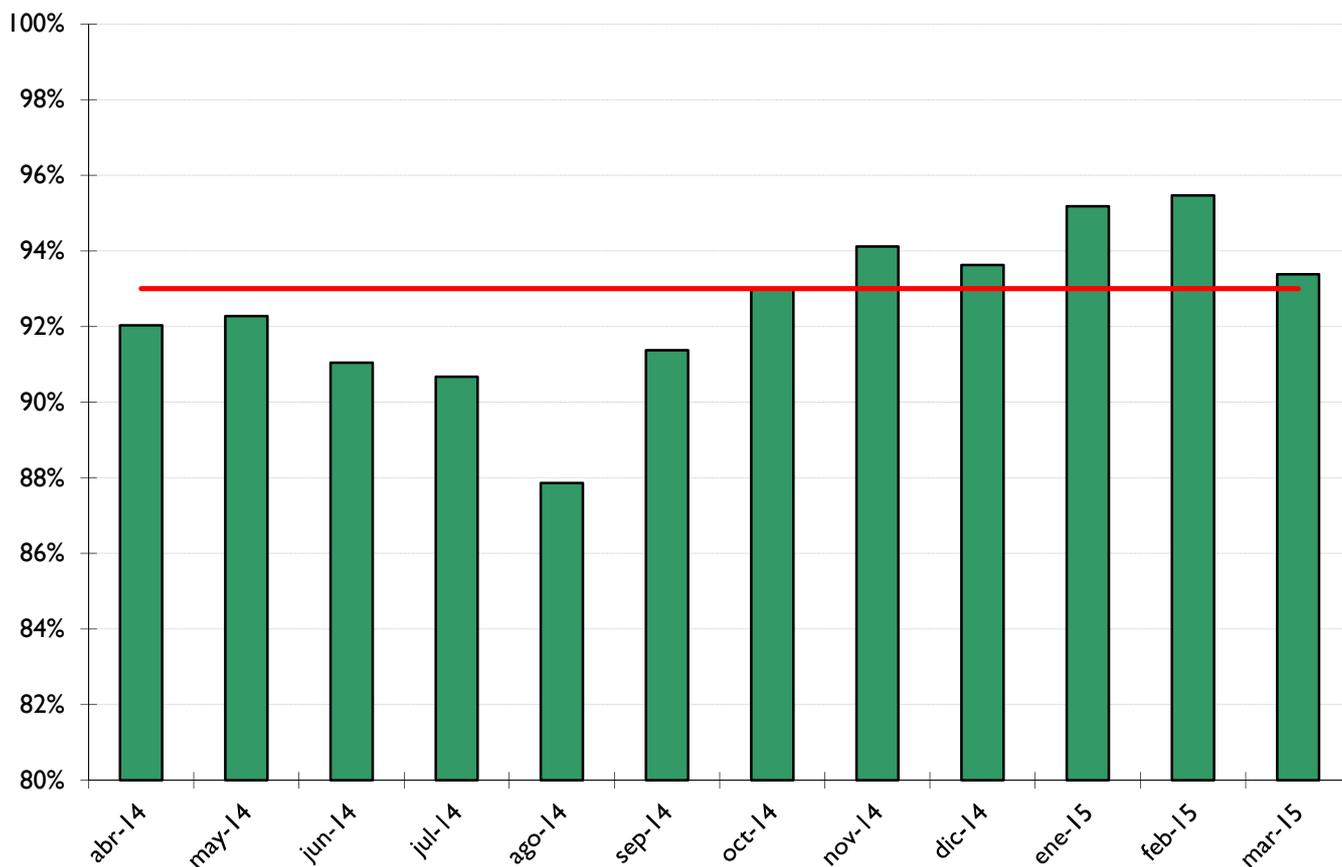
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

marzo 2015	
Total llamadas	13.500
Llamadas atendidas	12.606
ÍNDICE DE COBERTURA	93,38%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

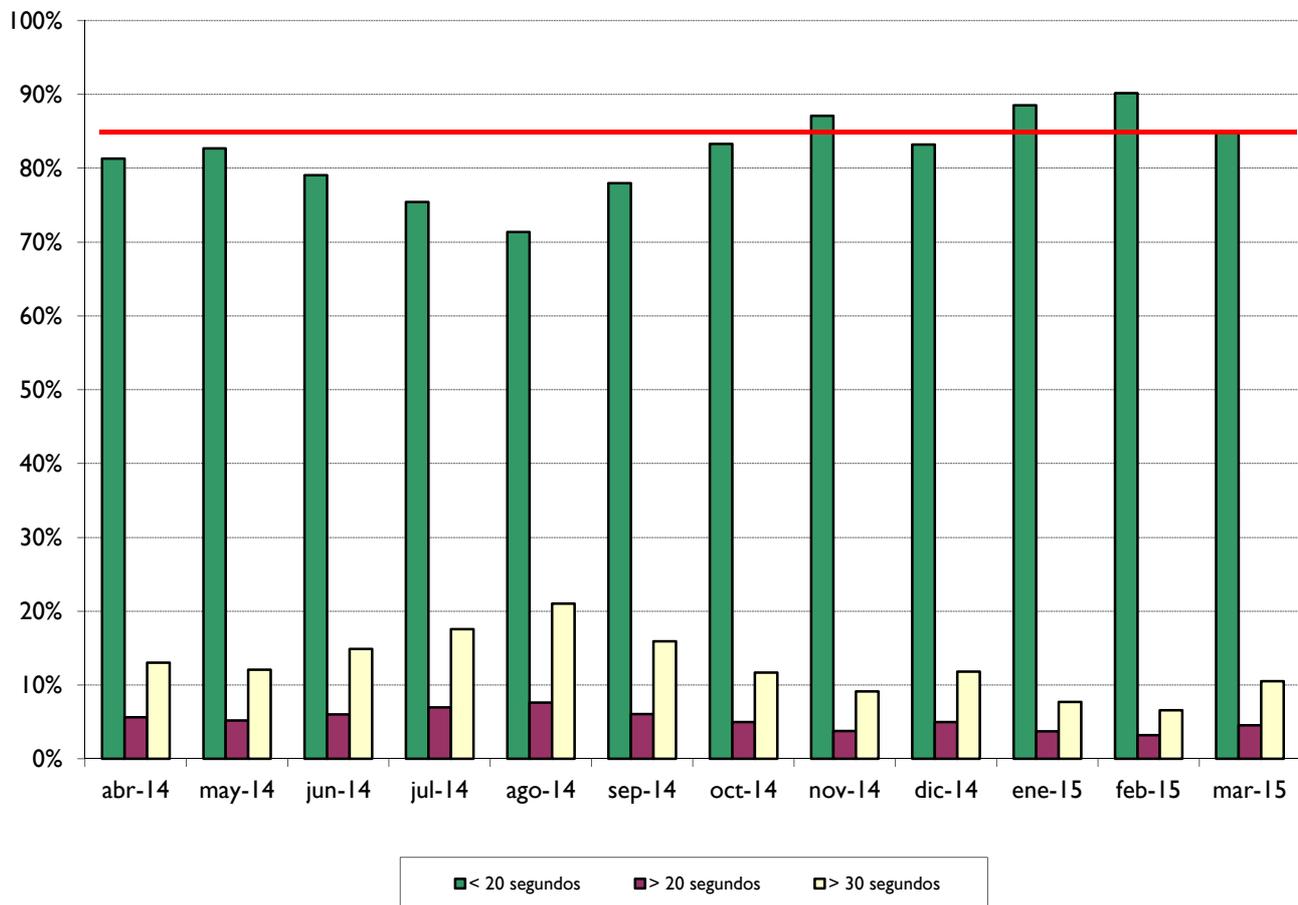
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

marzo 2015		
< 20 segundos	10.706	84,93%
> 20 segundos	573	4,55%
> 30 segundos	1.327	10,53%
	12.606	100,00%

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%

marzo 2015	
Total llamadas	13.500
Llamadas abandonadas	707
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,24%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

