



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

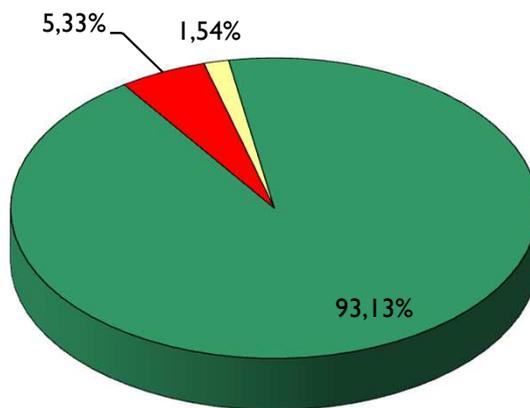
INFORME DE CALIDAD. ABRIL DE 2015



RESUMEN DE LLAMADAS

abril 2015

Llamadas atendidas	15.276	93,13%
Llamadas perdidas	875	5,33%
Abandonos técnicos	252	1,54%
TOTAL	16.403	100,00%

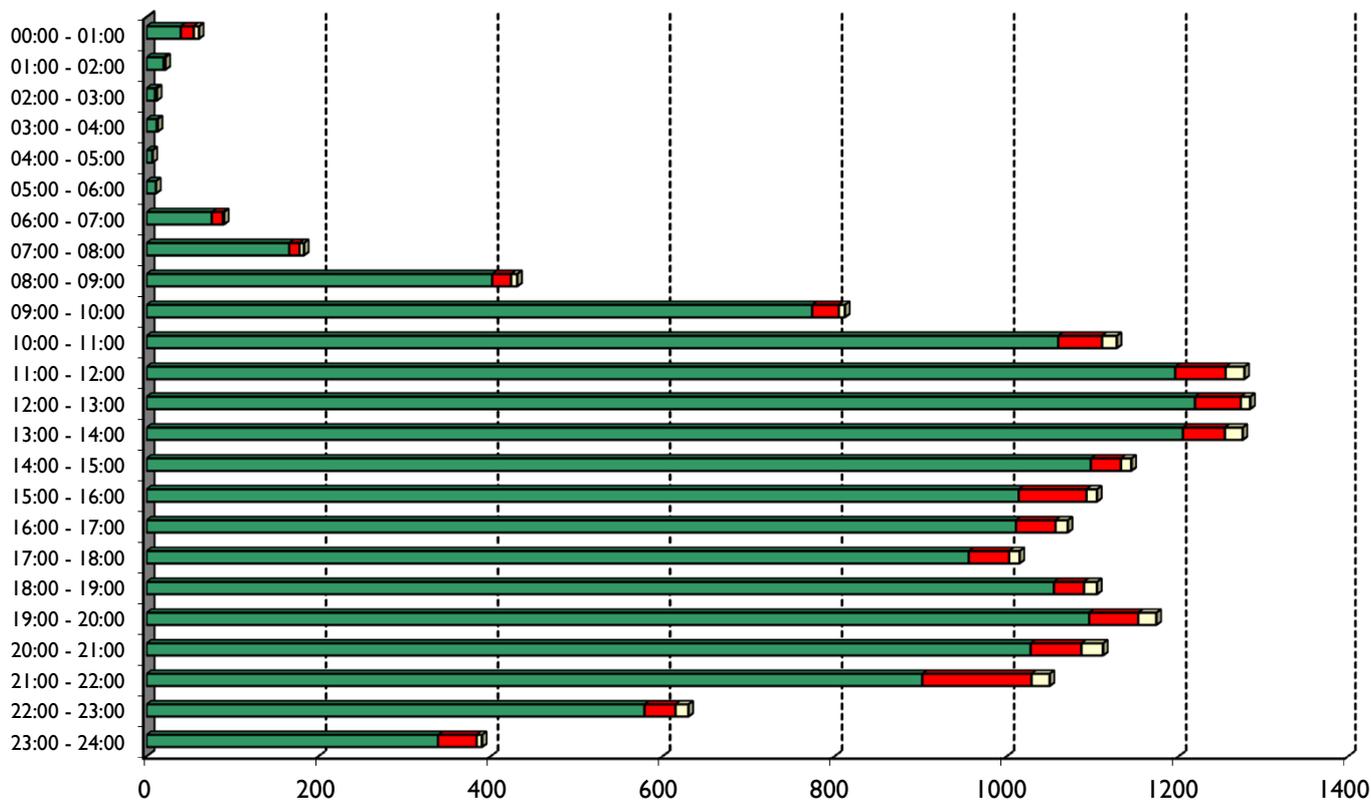


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	9.795	59,71%
Estación Plaza de Armas	6.608	40,29%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

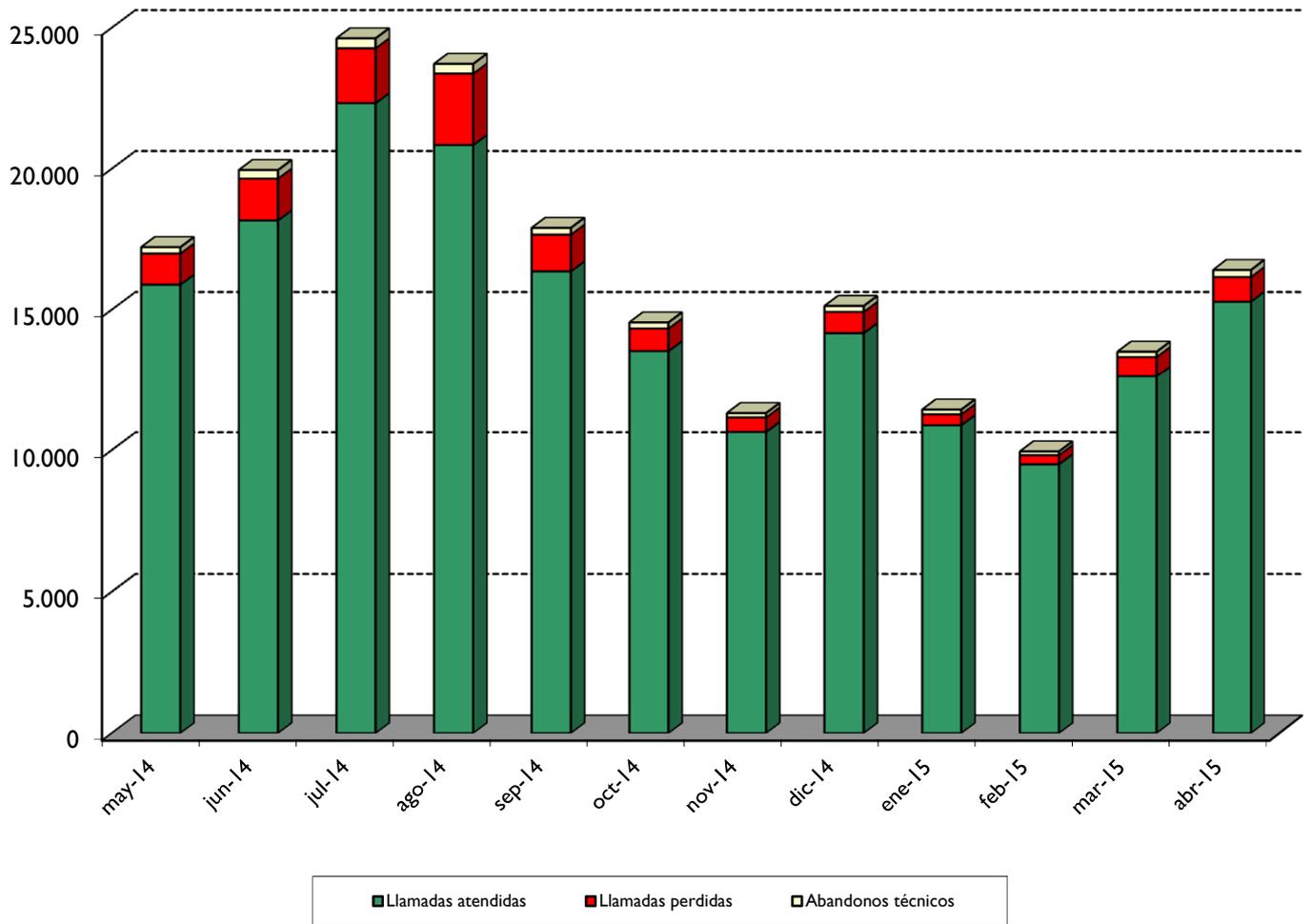
Desglose por franja horaria - abril 2015



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

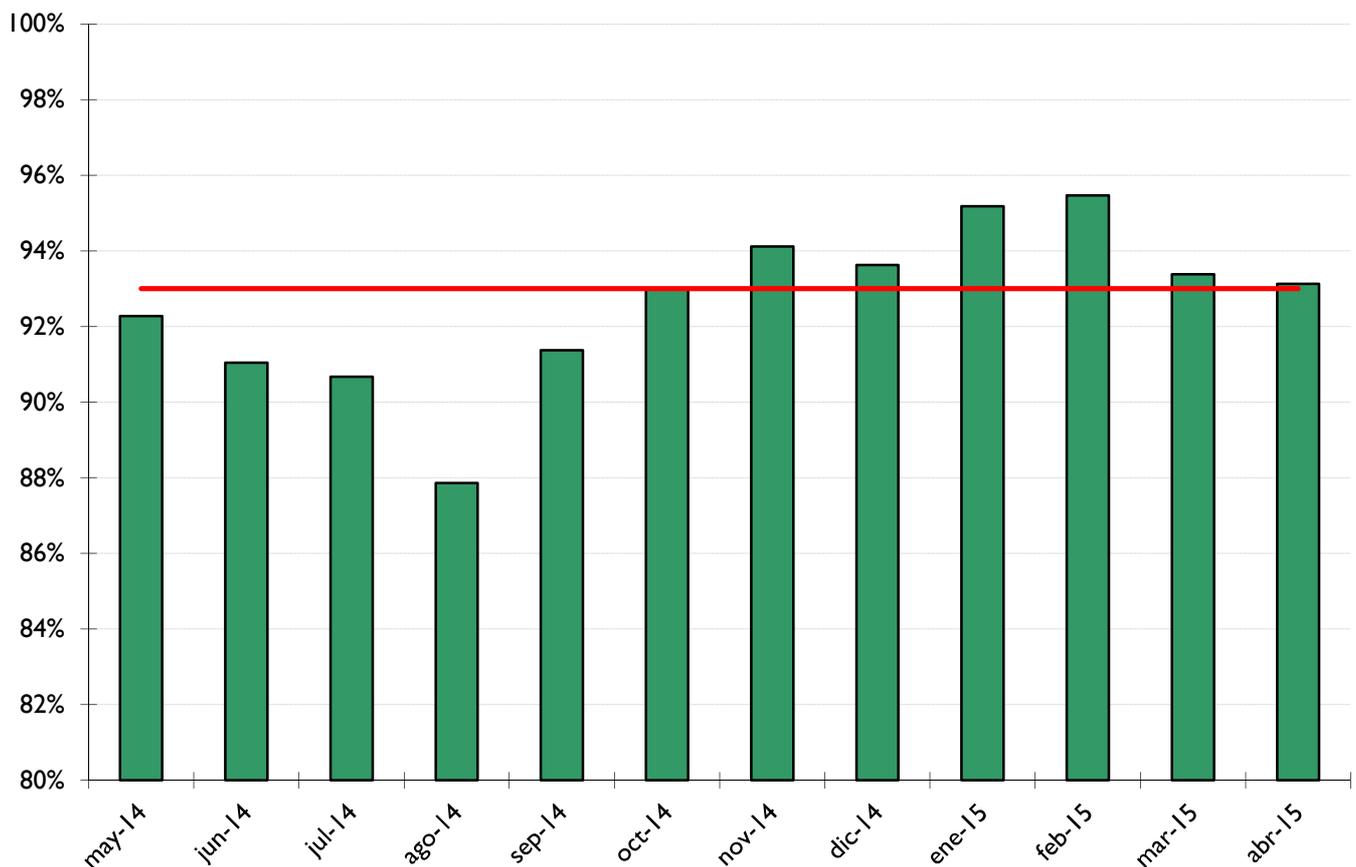
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

abril 2015	
Total llamadas	16.403
Llamadas atendidas	15.276
ÍNDICE DE COBERTURA	93,13%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

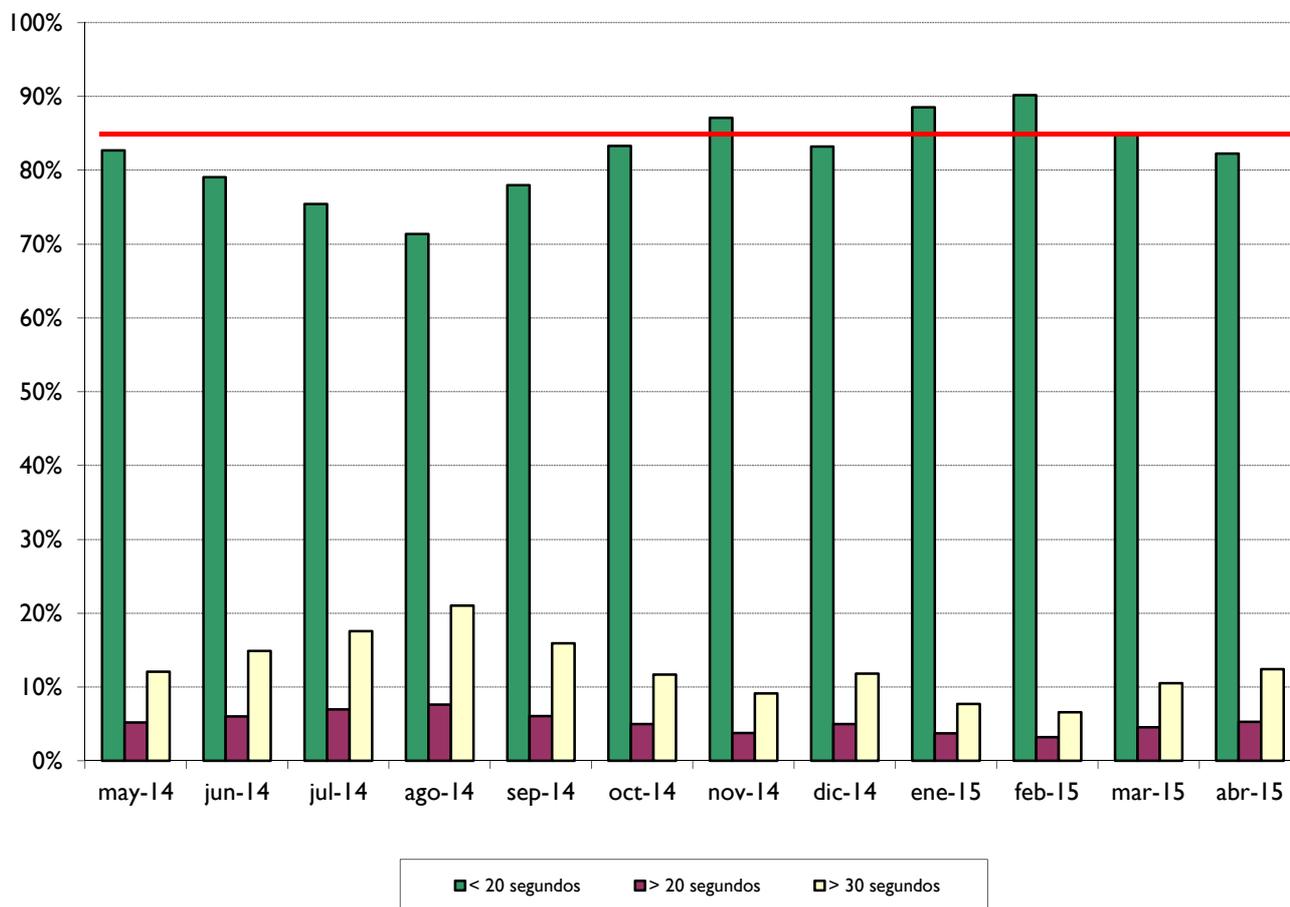
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

abril 2015		
< 20 segundos	12.569	82,28%
> 20 segundos	811	5,31%
> 30 segundos	1.896	12,41%
	15.276	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%

abril 2015	
Total llamadas	16.403
Llamadas abandonadas	875
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,33%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

