



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

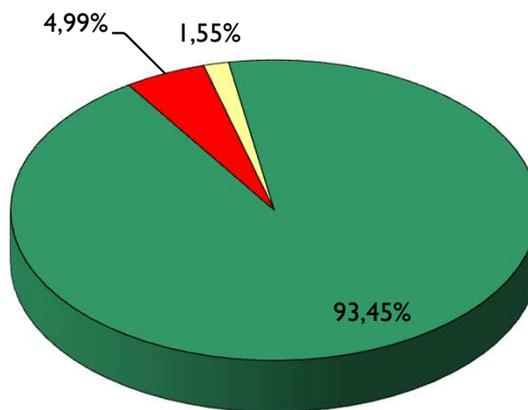
INFORME DE CALIDAD. MAYO DE 2015



RESUMEN DE LLAMADAS

mayo 2015

Llamadas atendidas	14.407	93,45%
Llamadas perdidas	770	4,99%
Abandonos técnicos	239	1,55%
TOTAL	15.416	100,00%

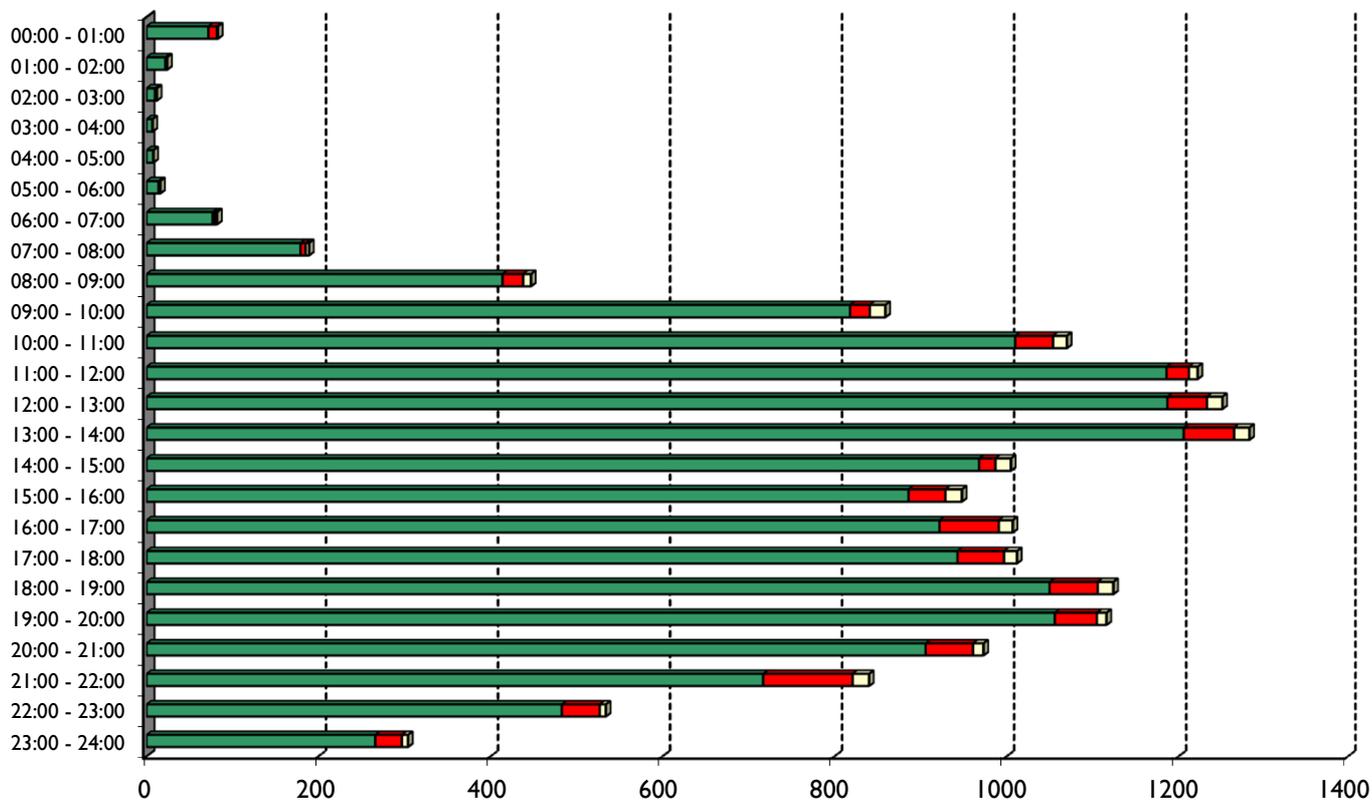


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	7.412	48,08%
Estación Plaza de Armas	8.004	51,92%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

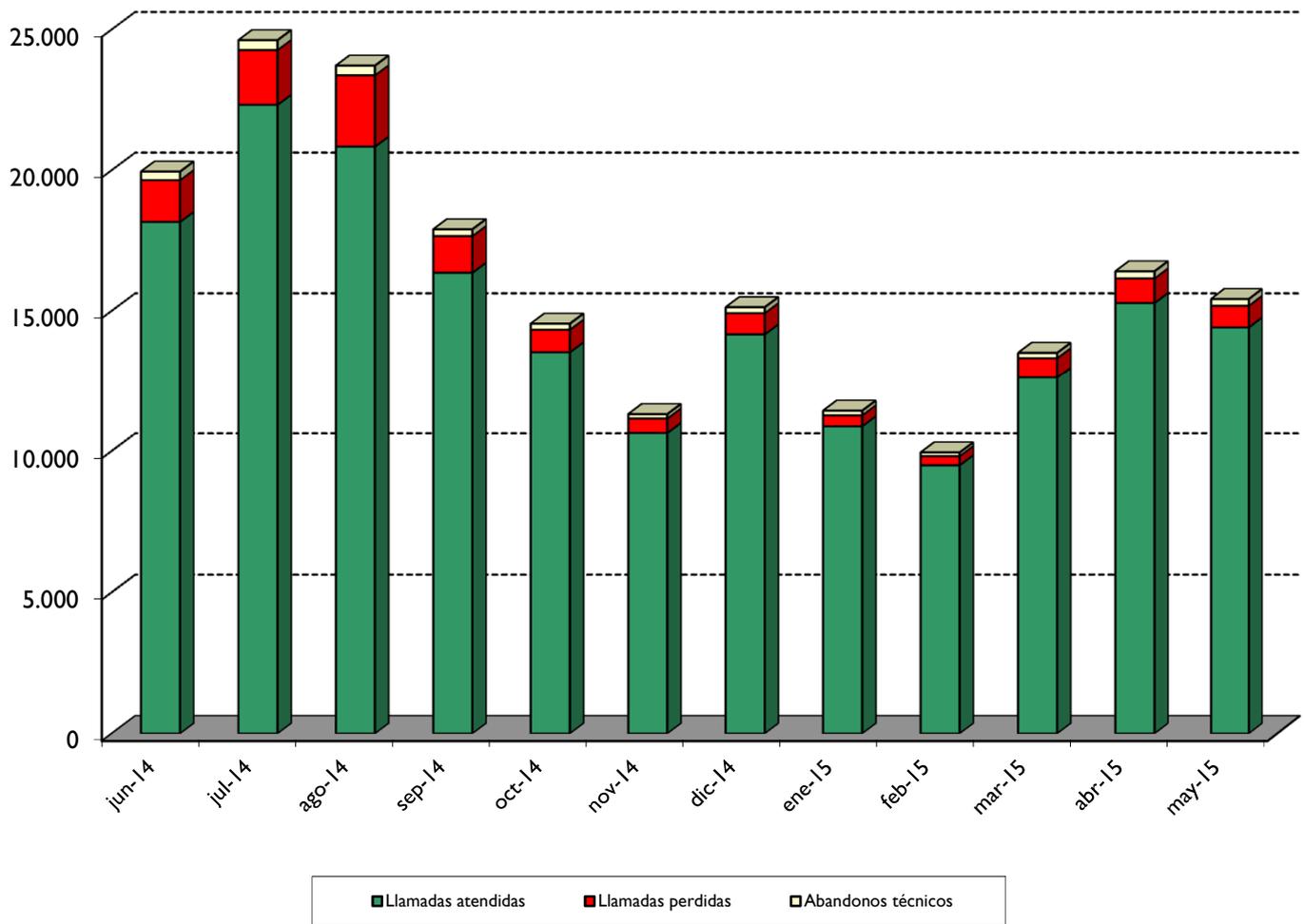
Desglose por franja horaria - mayo 2015



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

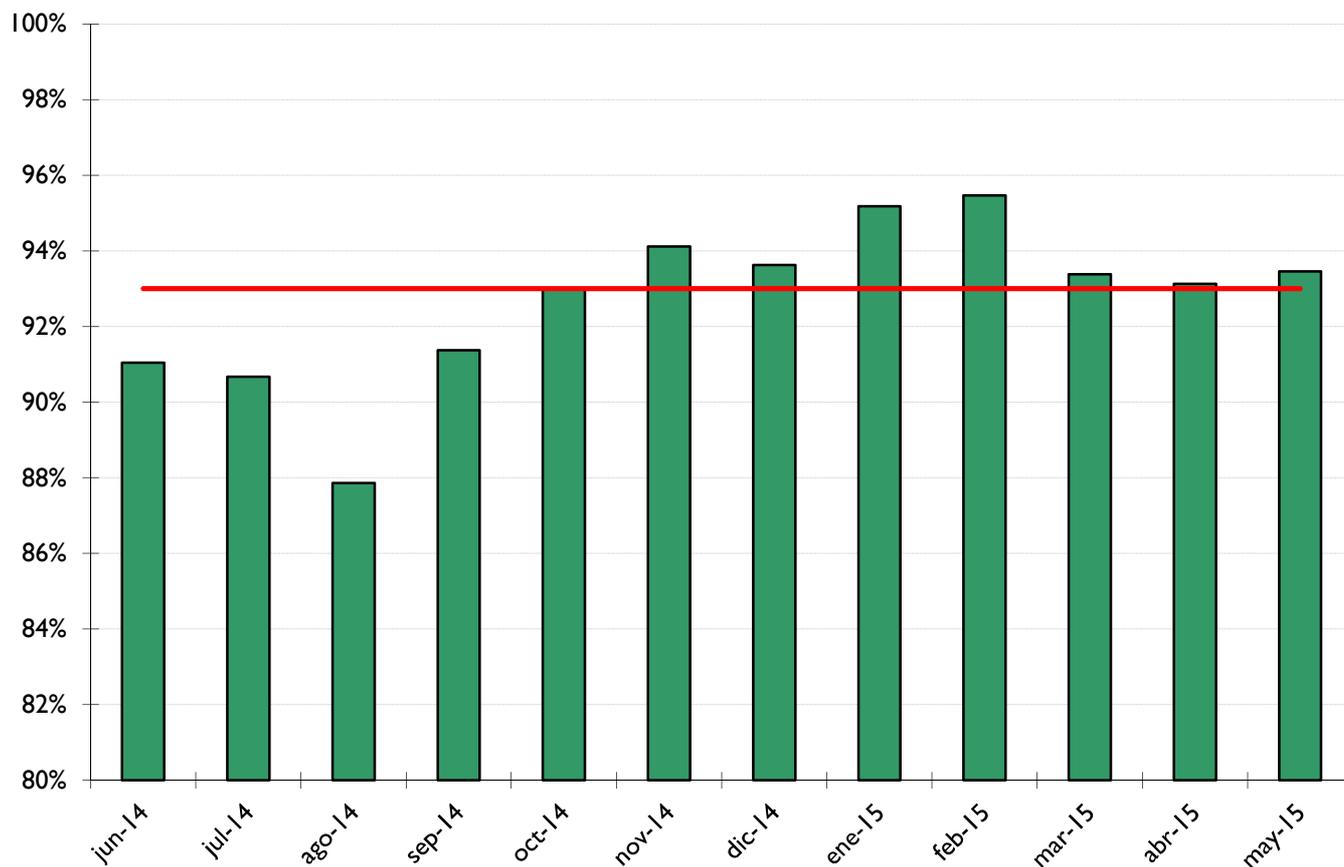
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

mayo 2015	
Total llamadas	15.416
Llamadas atendidas	14.407
ÍNDICE DE COBERTURA	93,45%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

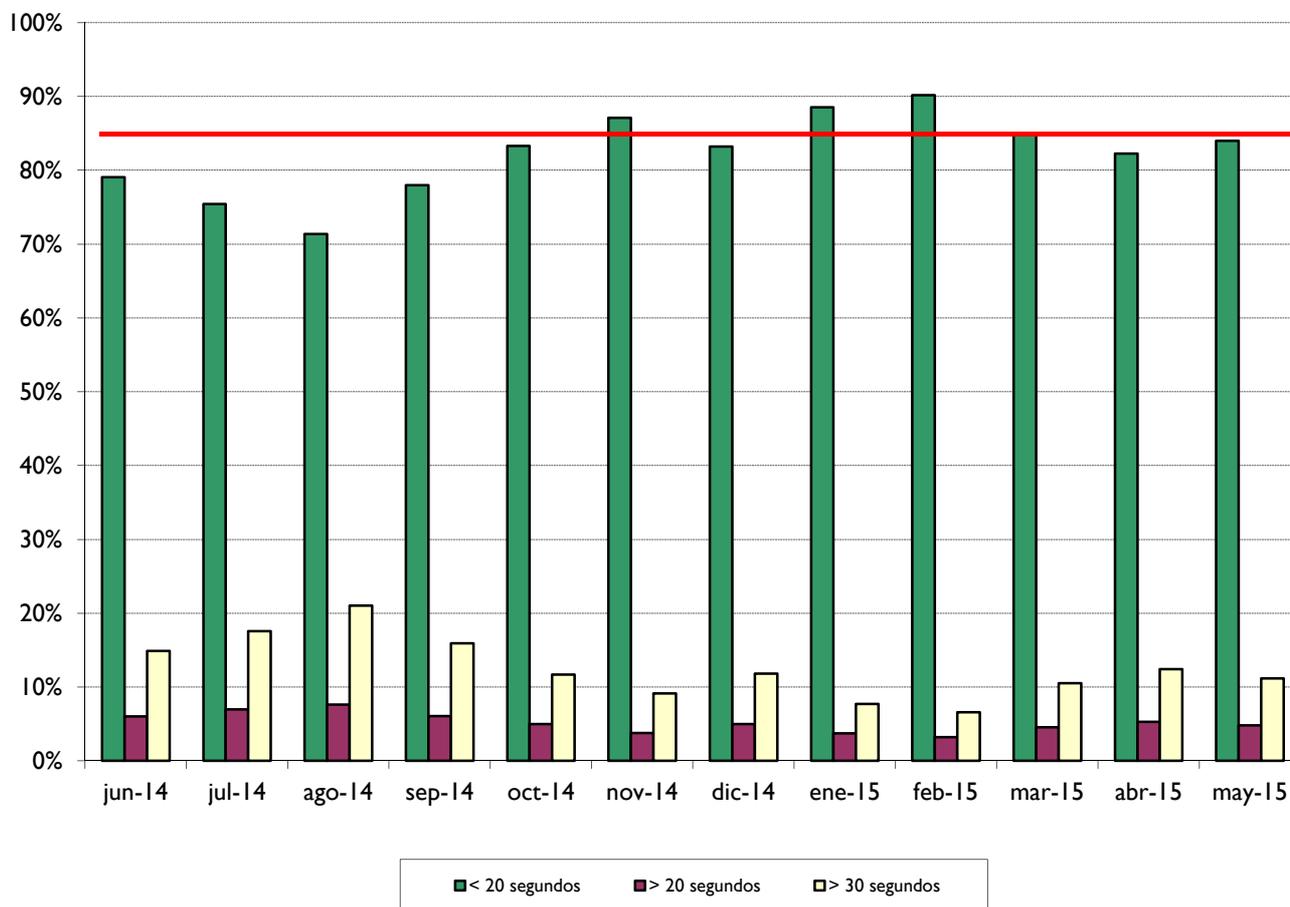
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

mayo 2015		
< 20 segundos	12.101	83,99%
> 20 segundos	694	4,82%
> 30 segundos	1.612	11,19%
	14.407	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%

mayo 2015	
Total llamadas	15.416
Llamadas abandonadas	770
ÍNDICE DE ABANDONOS	4,99%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

