



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

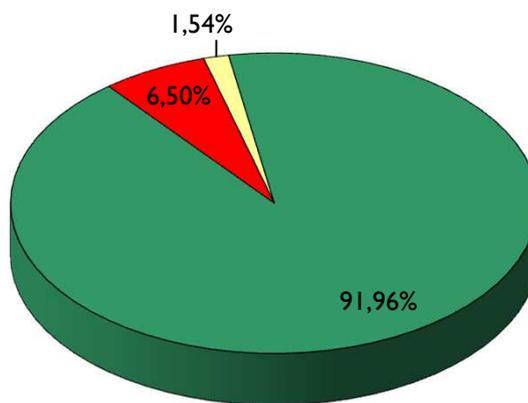
INFORME DE CALIDAD. JUNIO DE 2015



RESUMEN DE LLAMADAS

junio 2015

Llamadas atendidas	15.811	91,96%
Llamadas perdidas	1.117	6,50%
Abandonos técnicos	265	1,54%
TOTAL	17.193	100,00%

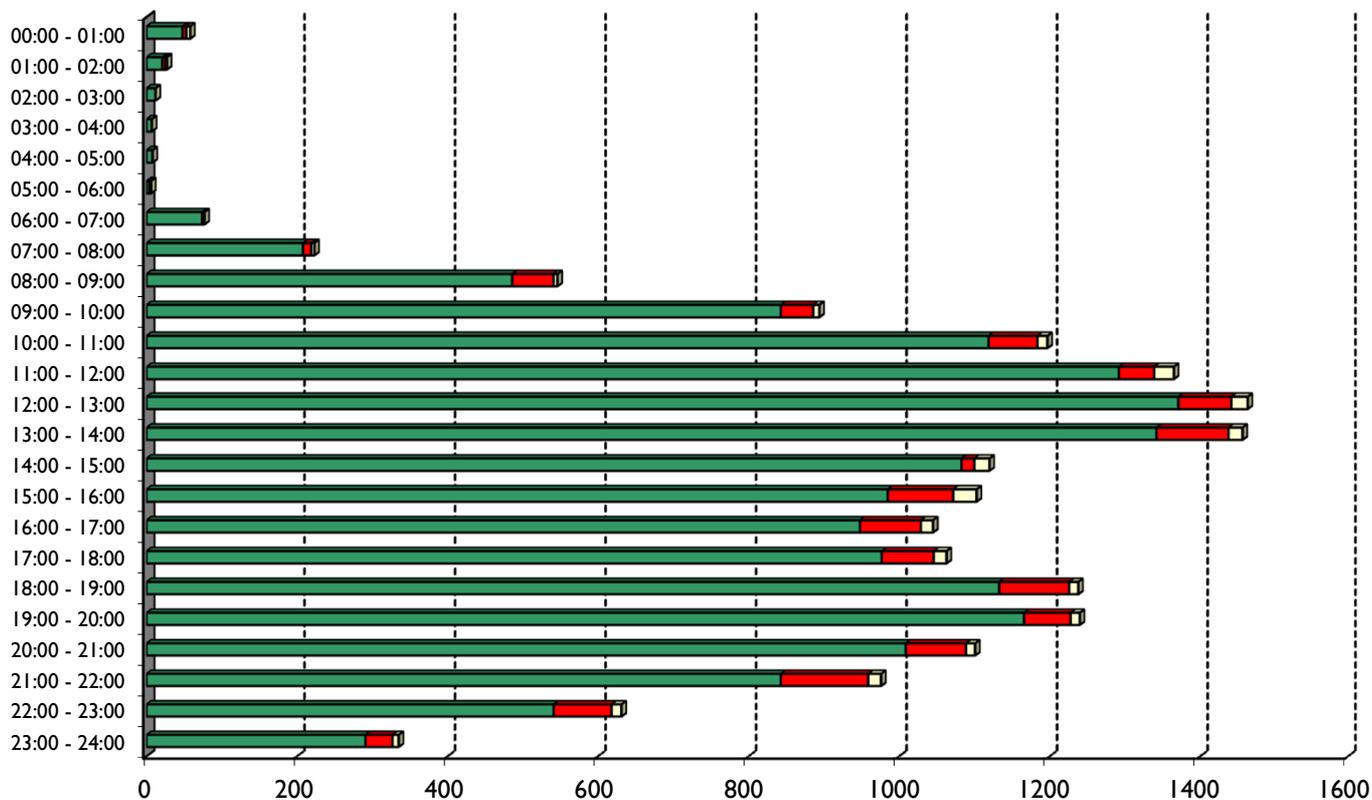


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	8.241	47,93%
Estación Plaza de Armas	8.952	52,07%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

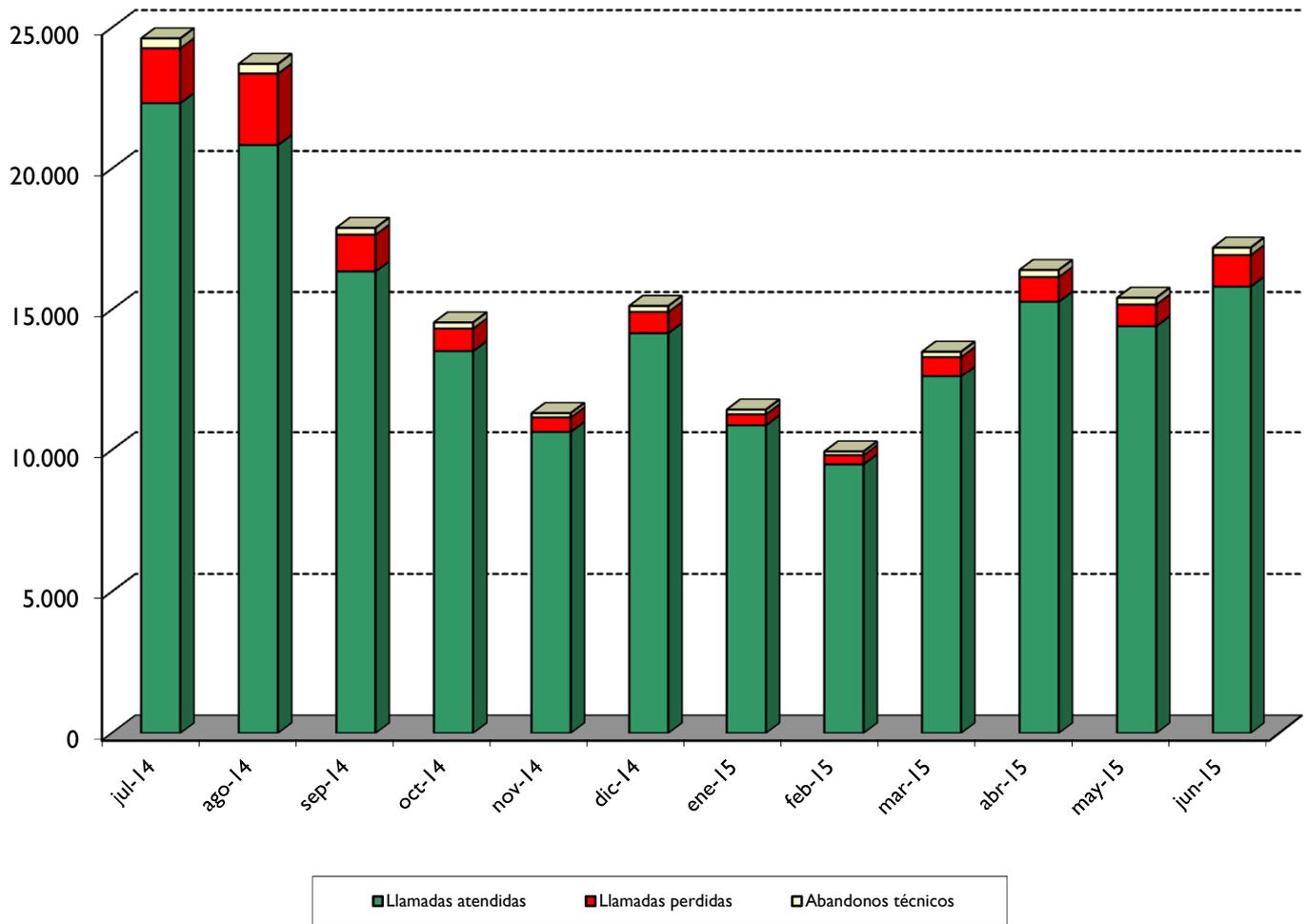
Desglose por franja horaria - junio 2015



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

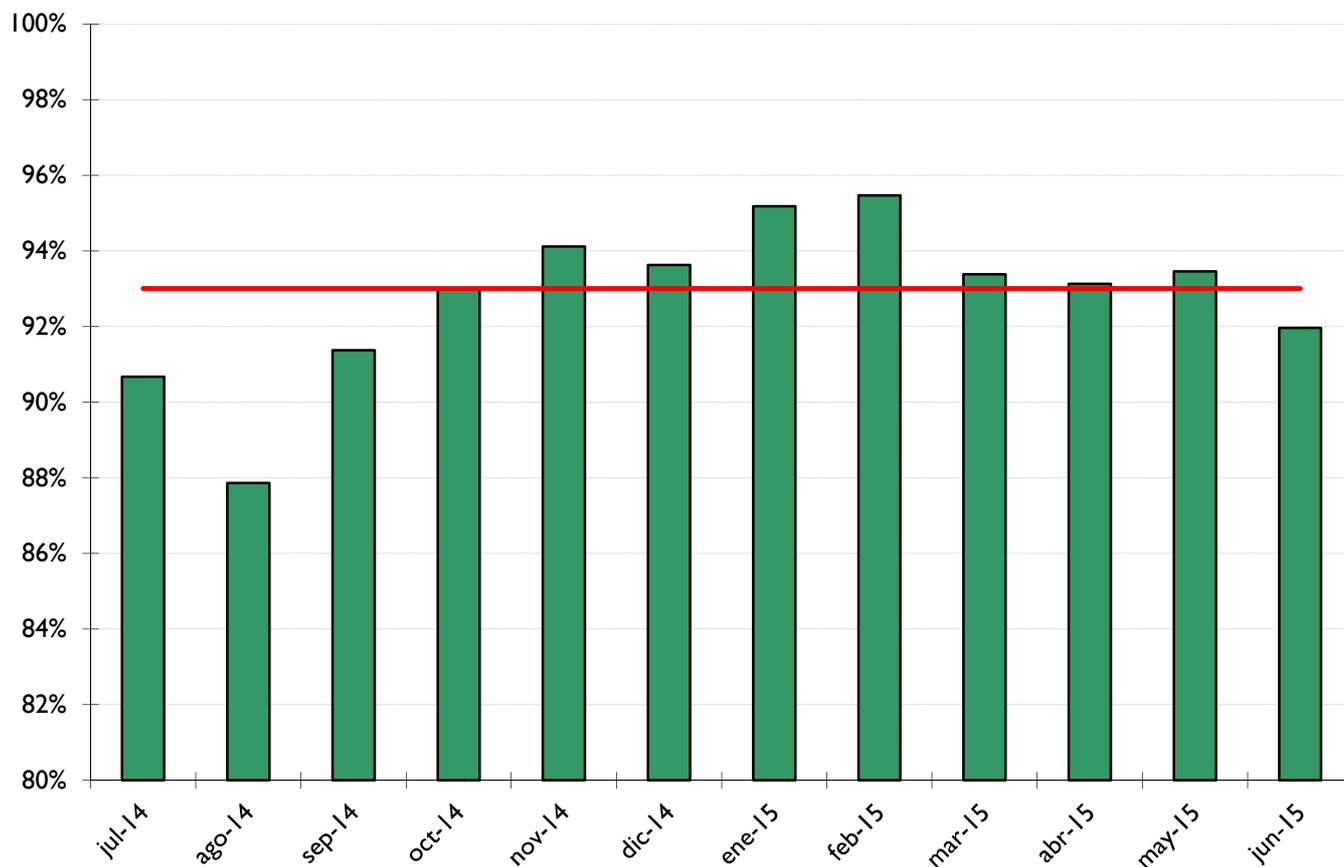
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

junio 2015	
Total llamadas	17.193
Llamadas atendidas	15.811
ÍNDICE DE COBERTURA	91,96%

→ Objetivo no 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.

junio 2015		
< 20 segundos	12.837	81,19%
> 20 segundos	817	5,17%
> 30 segundos	2.157	13,64%
	15.811	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%

junio 2015	
Total llamadas	17.193
Llamadas abandonadas	1.117
ÍNDICE DE ABANDONOS	6,50%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

