



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

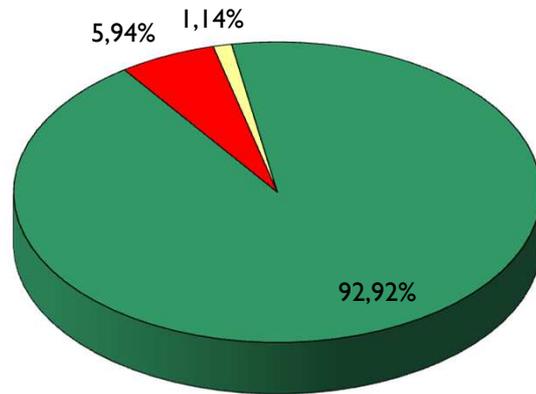
INFORME DE CALIDAD. 2013



RESUMEN DE LLAMADAS

Informe anual

| | | |
|--------------------|----------------|----------------|
| Llamadas atendidas | 161.956 | 92,92% |
| Llamadas perdidas | 10.347 | 5,94% |
| Abandonos técnicos | 1.990 | 1,14% |
| TOTAL | 174.293 | 100,00% |

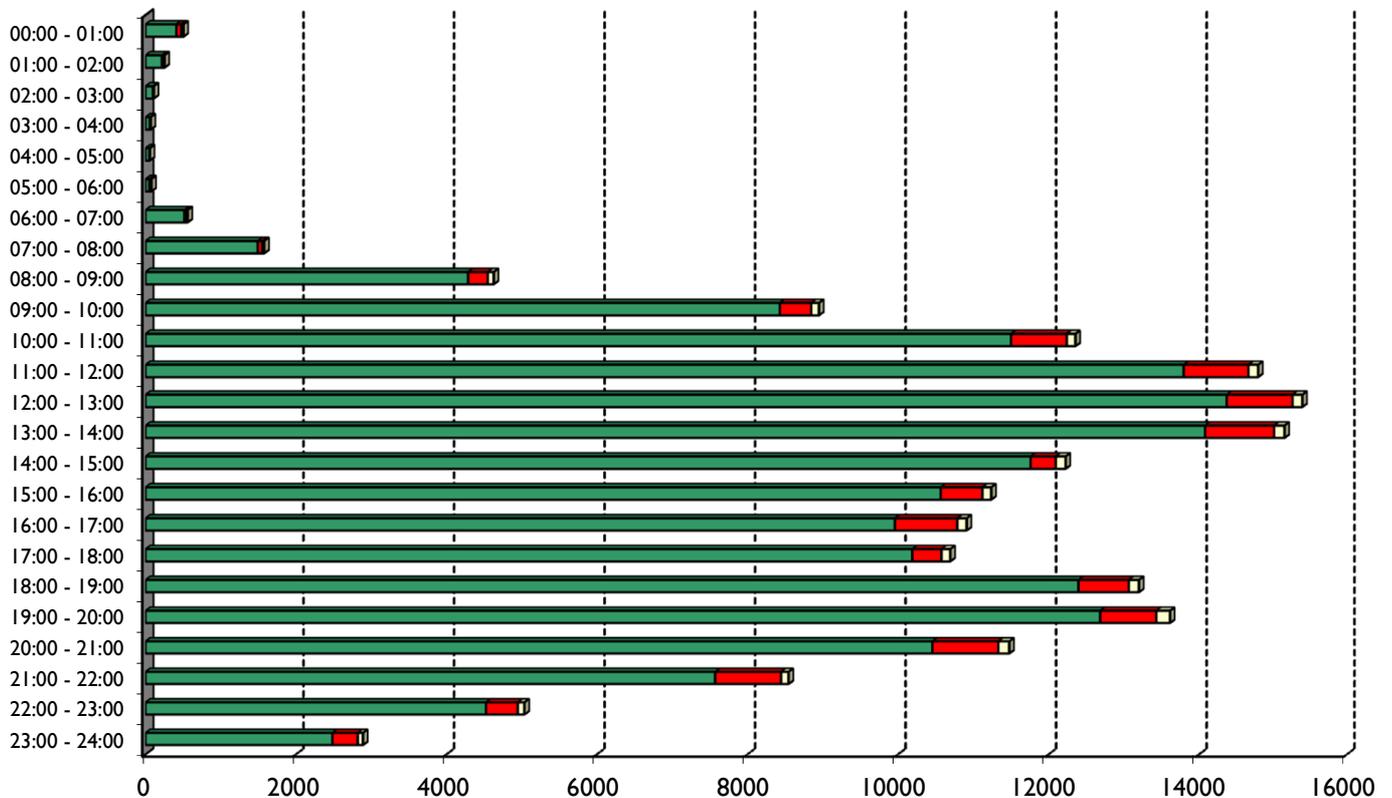


Desglose de llamadas

| | | |
|-------------------------|--------|--------|
| Ámbito metropolitano | 80.903 | 46,42% |
| Estación Plaza de Armas | 93.390 | 53,58% |

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

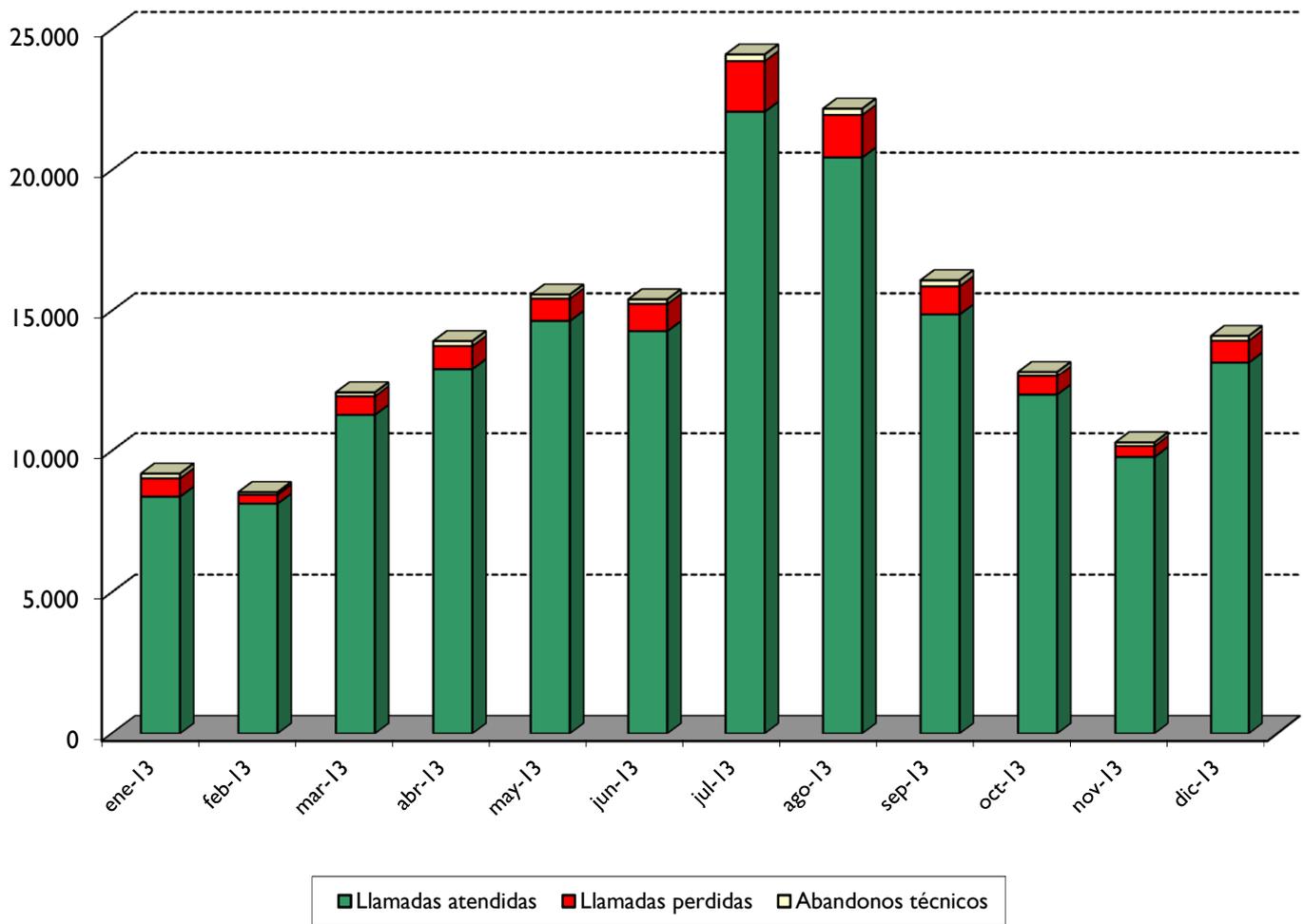
Desglose por franja horaria - Informe anual



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

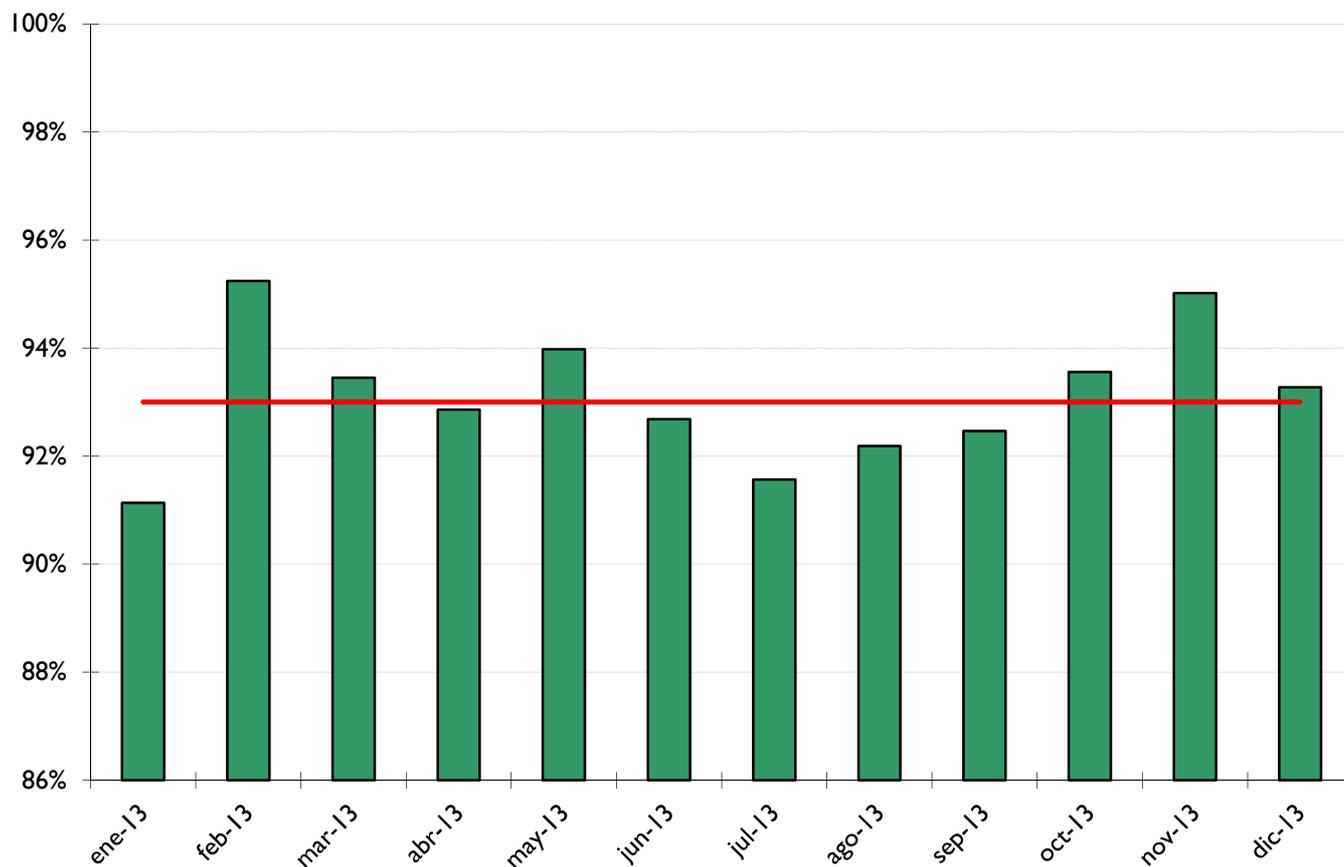
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

| Informe anual | |
|----------------------------|---------------|
| Total llamadas | 174.293 |
| Llamadas atendidas | 161.956 |
| ÍNDICE DE COBERTURA | 92,92% |

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

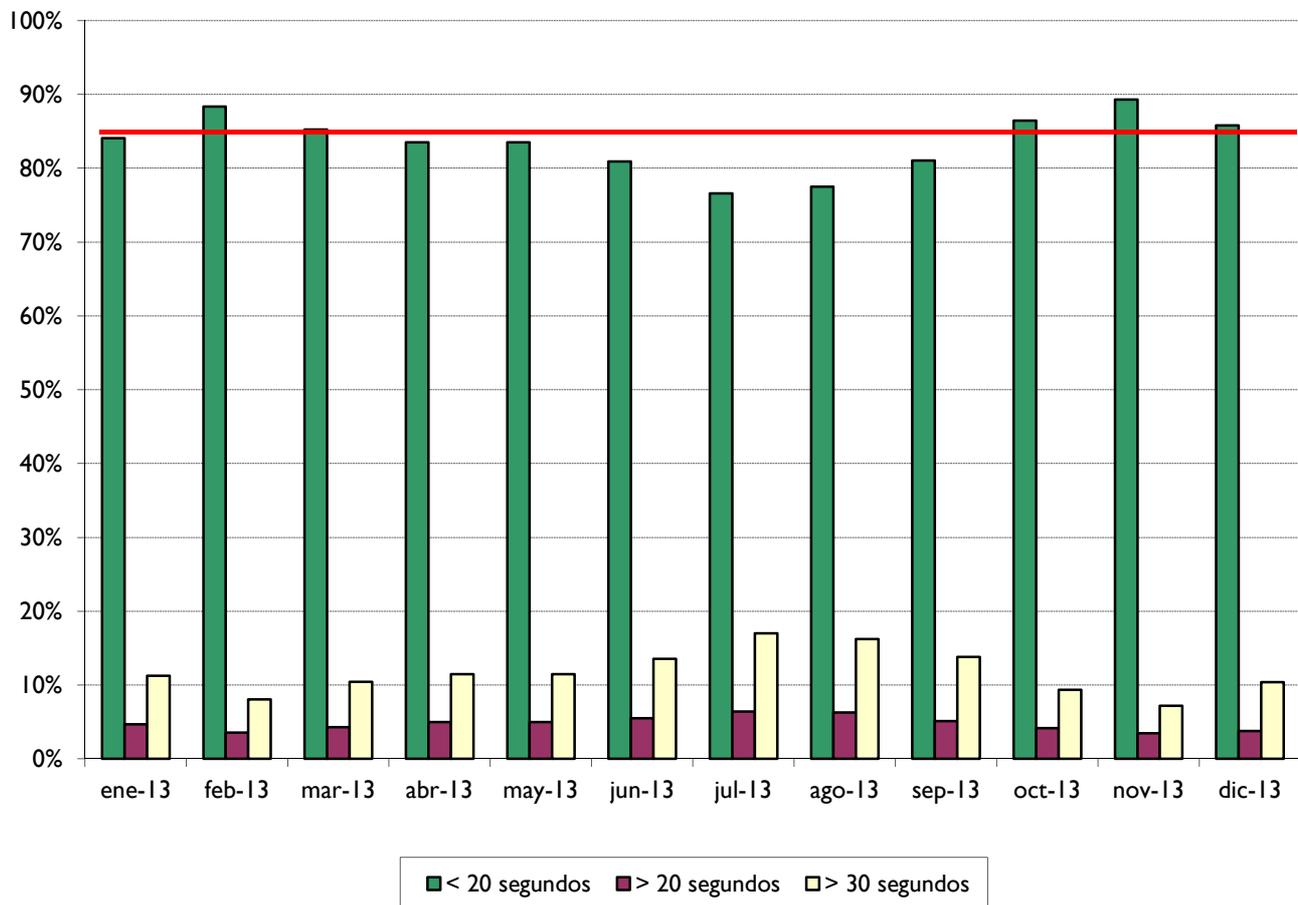
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

| Informe anual | | |
|---------------|----------------|----------------|
| < 20 segundos | 132.202 | 82,50% |
| > 20 segundos | 8.038 | 5,02% |
| > 30 segundos | 20.004 | 12,48% |
| Total | 160.244 | 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%

| Informe anual | |
|----------------------------|--------------|
| Total llamadas | 174.293 |
| Llamadas abandonadas | 10.347 |
| ÍNDICE DE ABANDONOS | 5,94% |

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

