



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



# **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

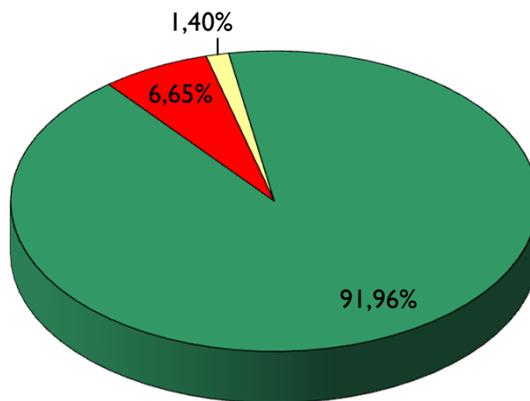
INFORME DE CALIDAD. 2014



**RESUMEN DE LLAMADAS**

**Informe anual**

Llamadas atendidas	178.928	91,96%
Llamadas perdidas	12.938	6,65%
Abandonos técnicos	2.716	1,40%
<b>TOTAL</b>	<b>194.582</b>	<b>100,00%</b>

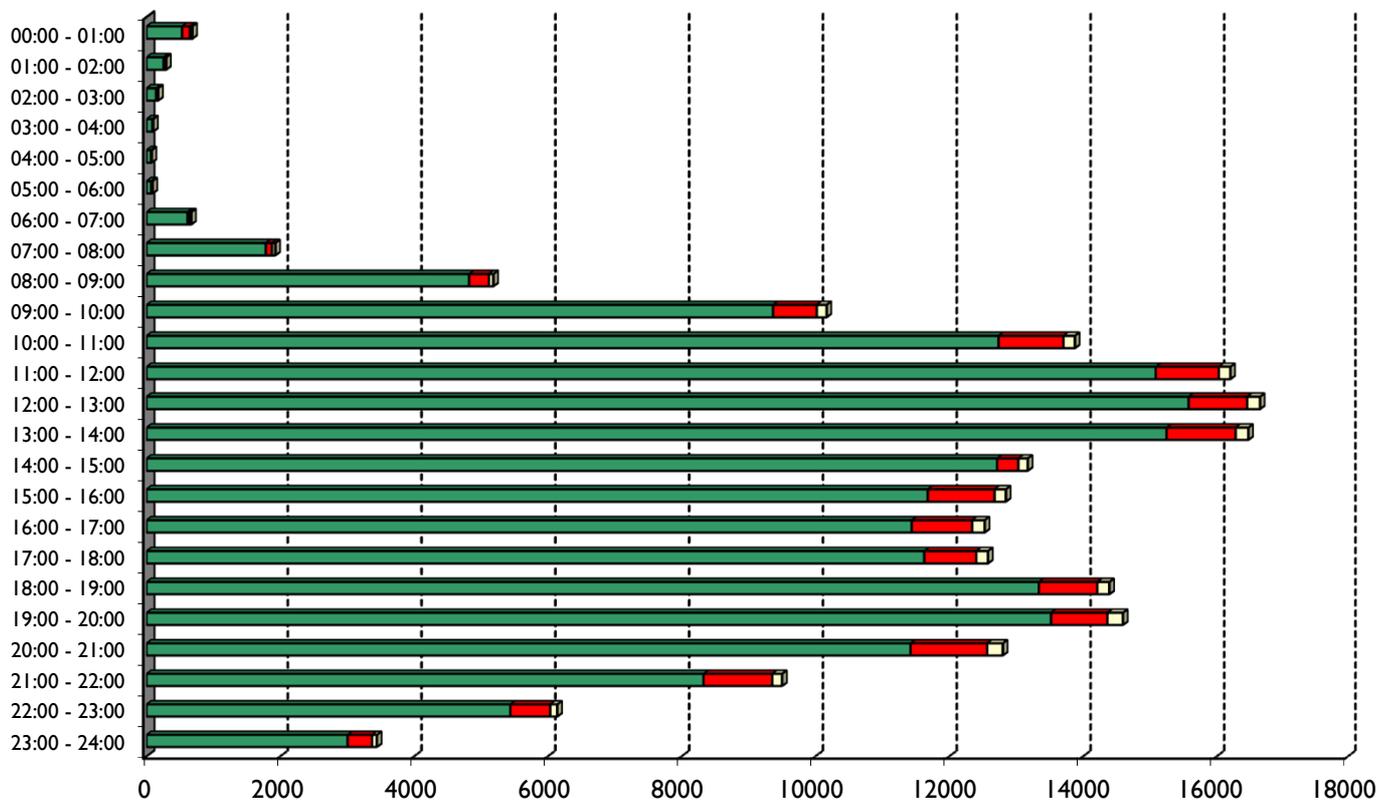


**Desglose de llamadas**

Ámbito metropolitano	95.014	48,83%
Estación Plaza de Armas	99.568	51,17%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

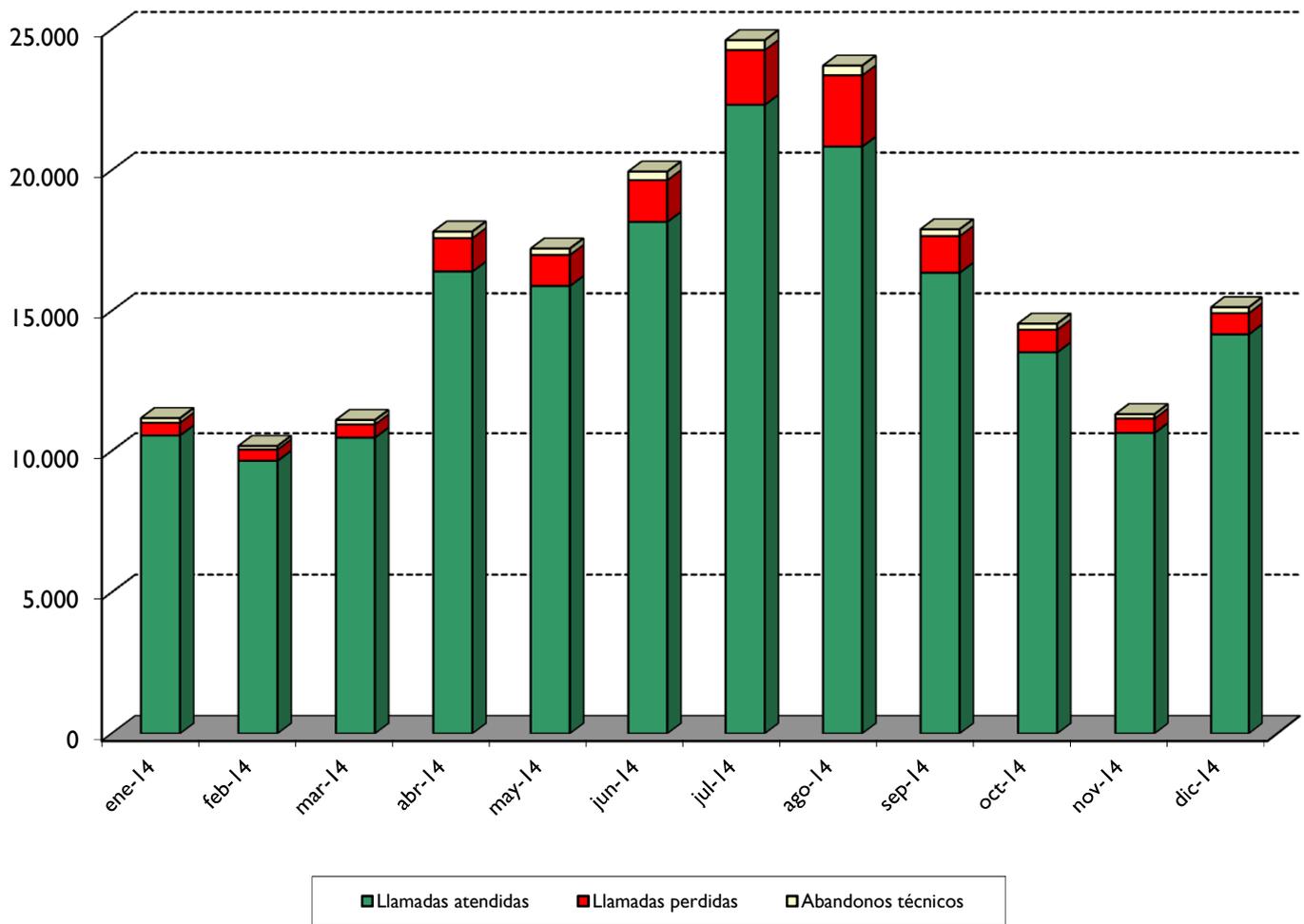
**Desglose por franja horaria - Informe anual**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

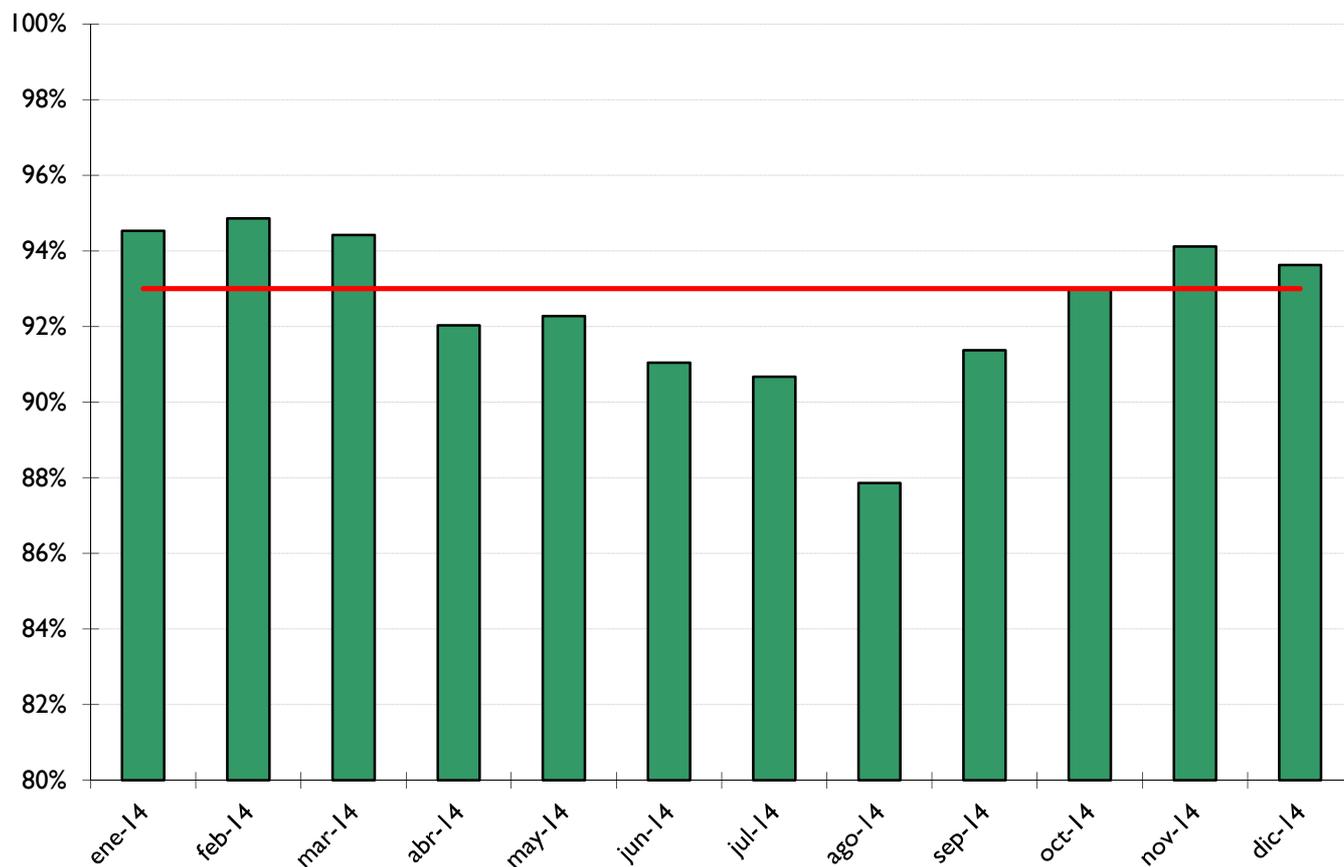
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

Informe anual	
Total llamadas	194.582
Llamadas atendidas	178.928
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>91,96%</b>

→ Objetivo no cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

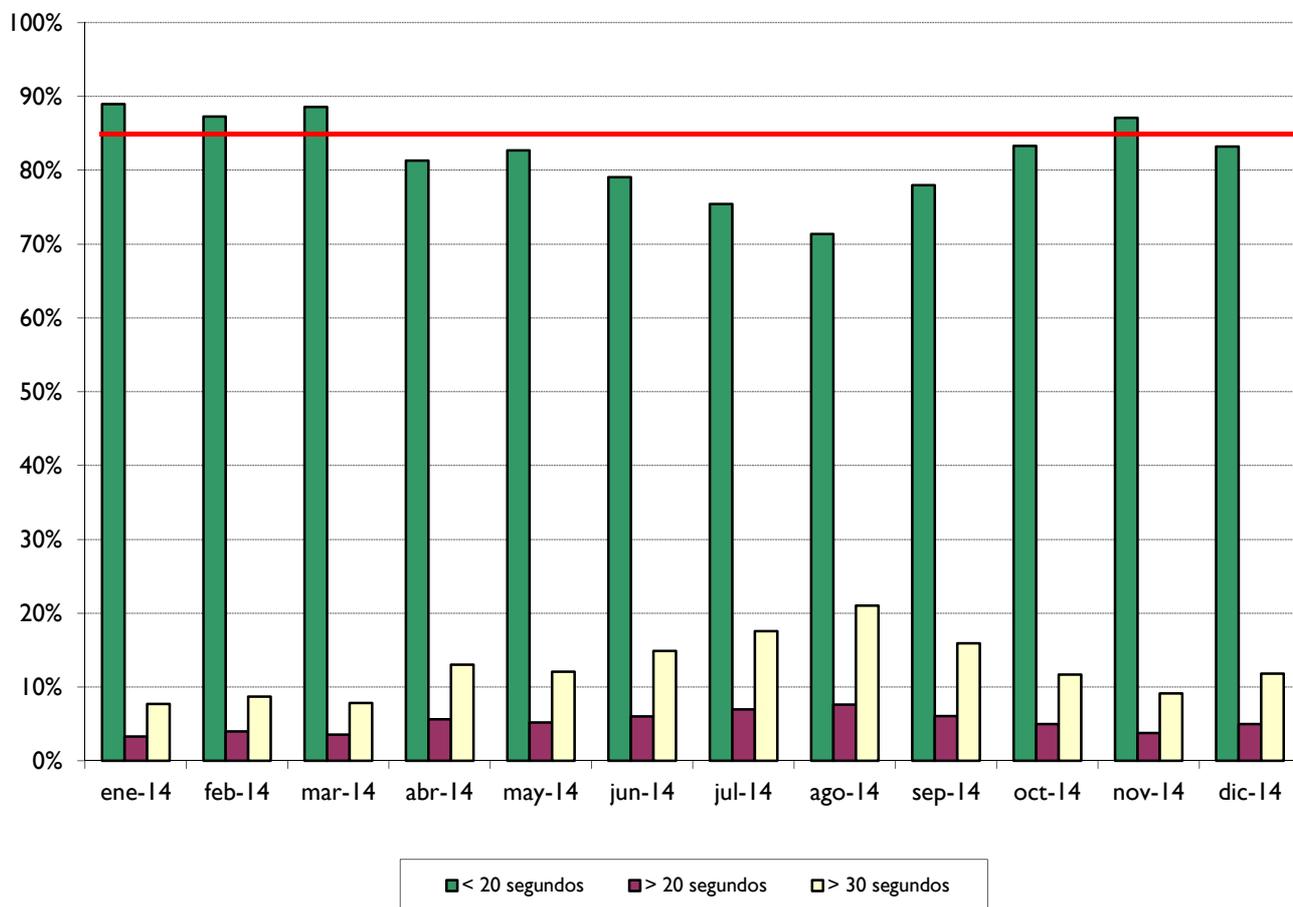
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

Informe anual		
< 20 segundos	144.677	80,86%
> 20 segundos	9.878	5,52%
> 30 segundos	24.373	13,62%
<b>Total</b>	<b>178.928</b>	<b>100,00%</b>

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	194.582
Llamadas abandonadas	12.938
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>6,65%</b>

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

