



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

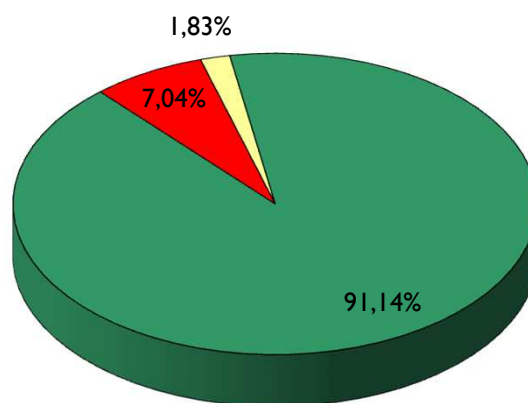
INFORME DE CALIDAD. ENERO DE 2013



RESUMEN DE LLAMADAS

enero 2013

Llamadas atendidas	8.380	91,14%
Llamadas perdidas	647	7,04%
Abandonos técnicos	168	1,83%
TOTAL	9.195	100,00%

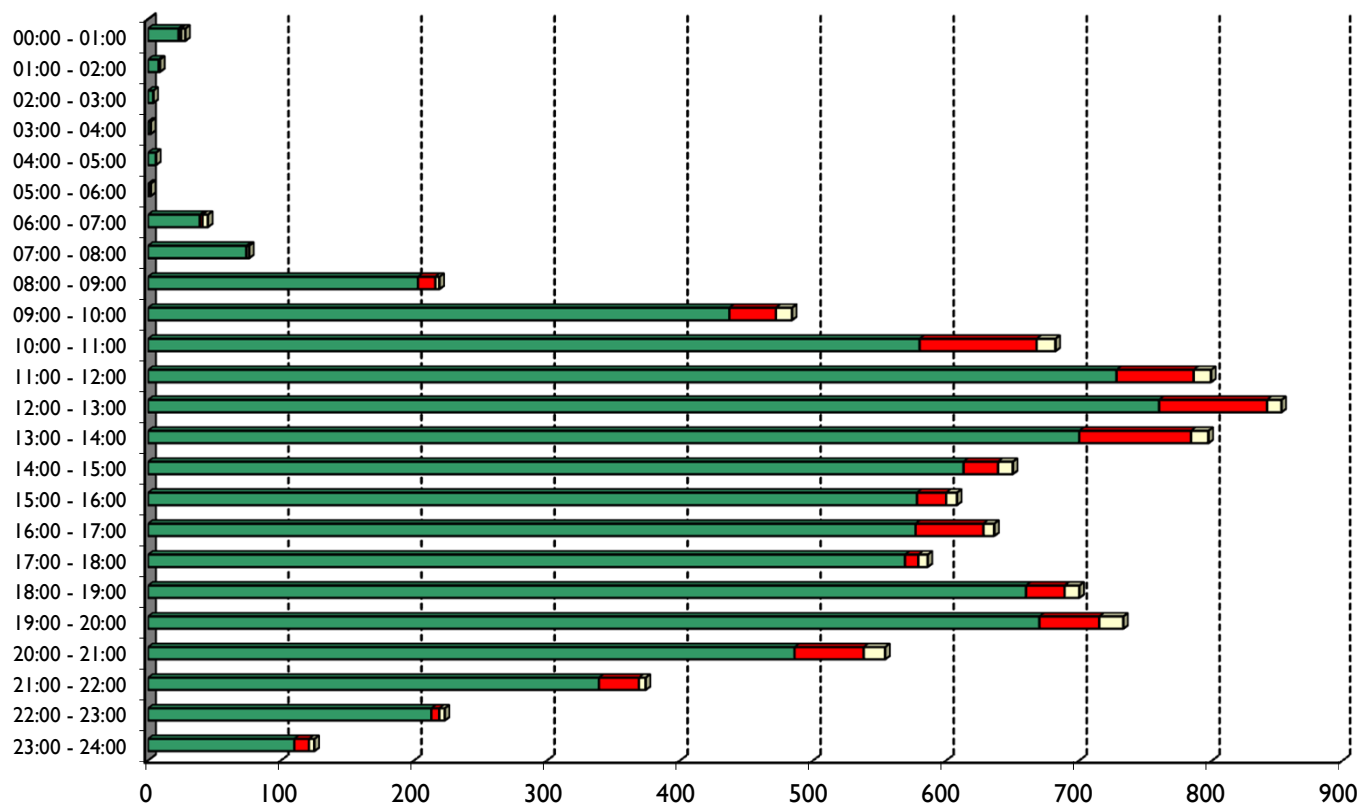


Desglose de llamadas atendidas

Ámbito metropolitano	4.962	53,96%
Estación Plaza de Armas	4.233	46,04%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

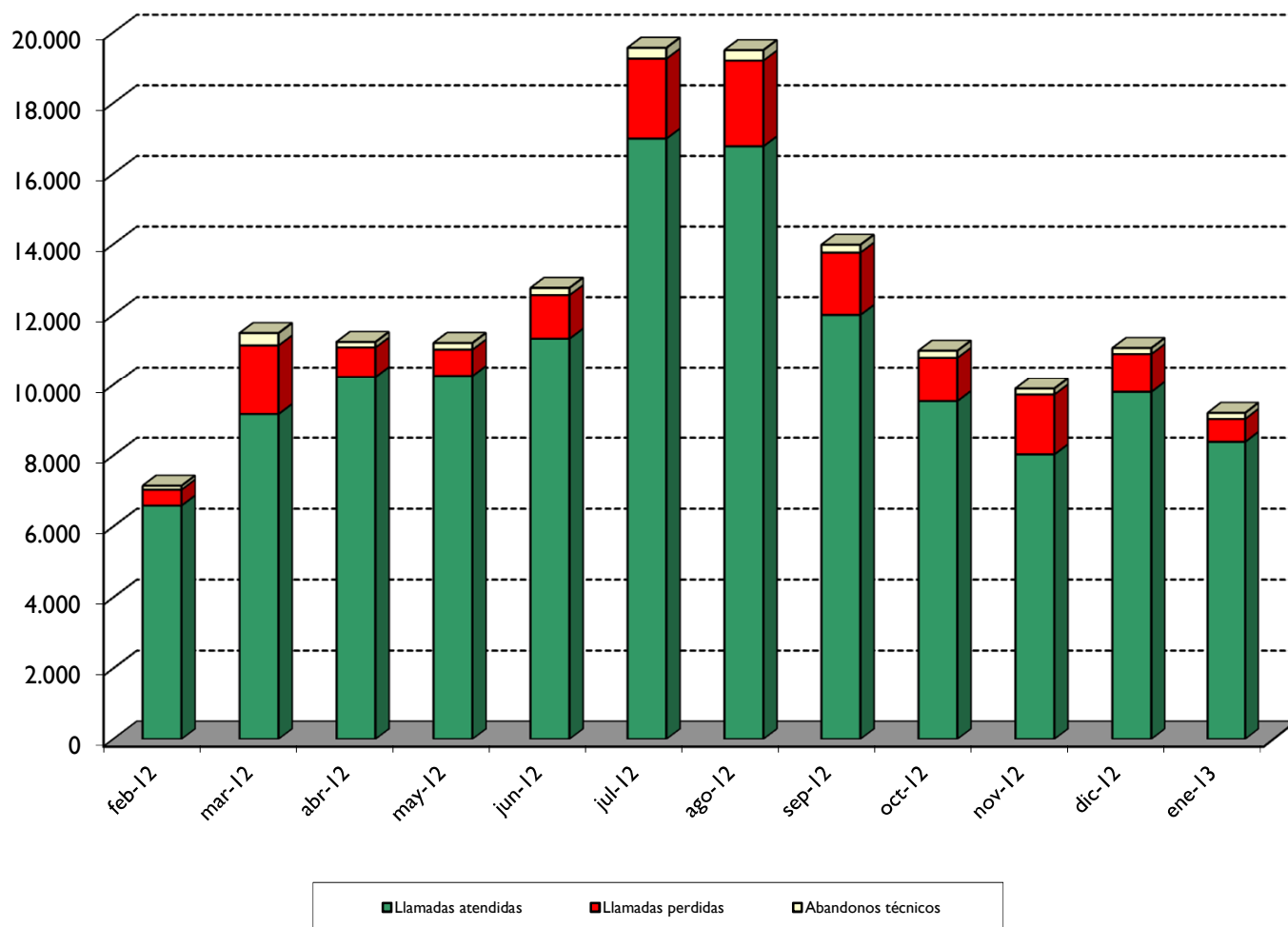
Desglose por franja horaria - enero 2013



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

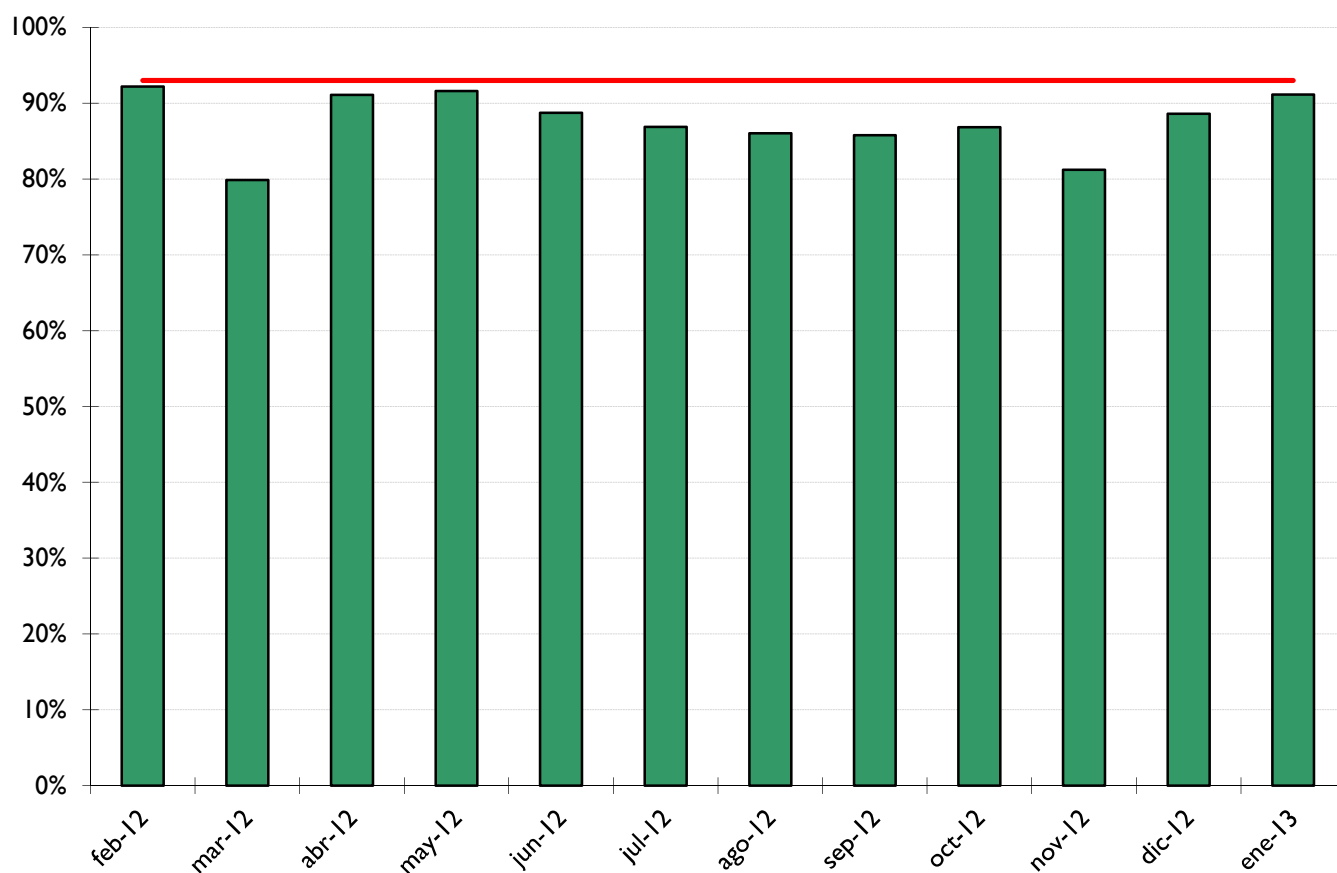
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

enero 2013	
Total llamadas	9.195
Llamadas atendidas	8.380
ÍNDICE DE COBERTURA	91,14%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





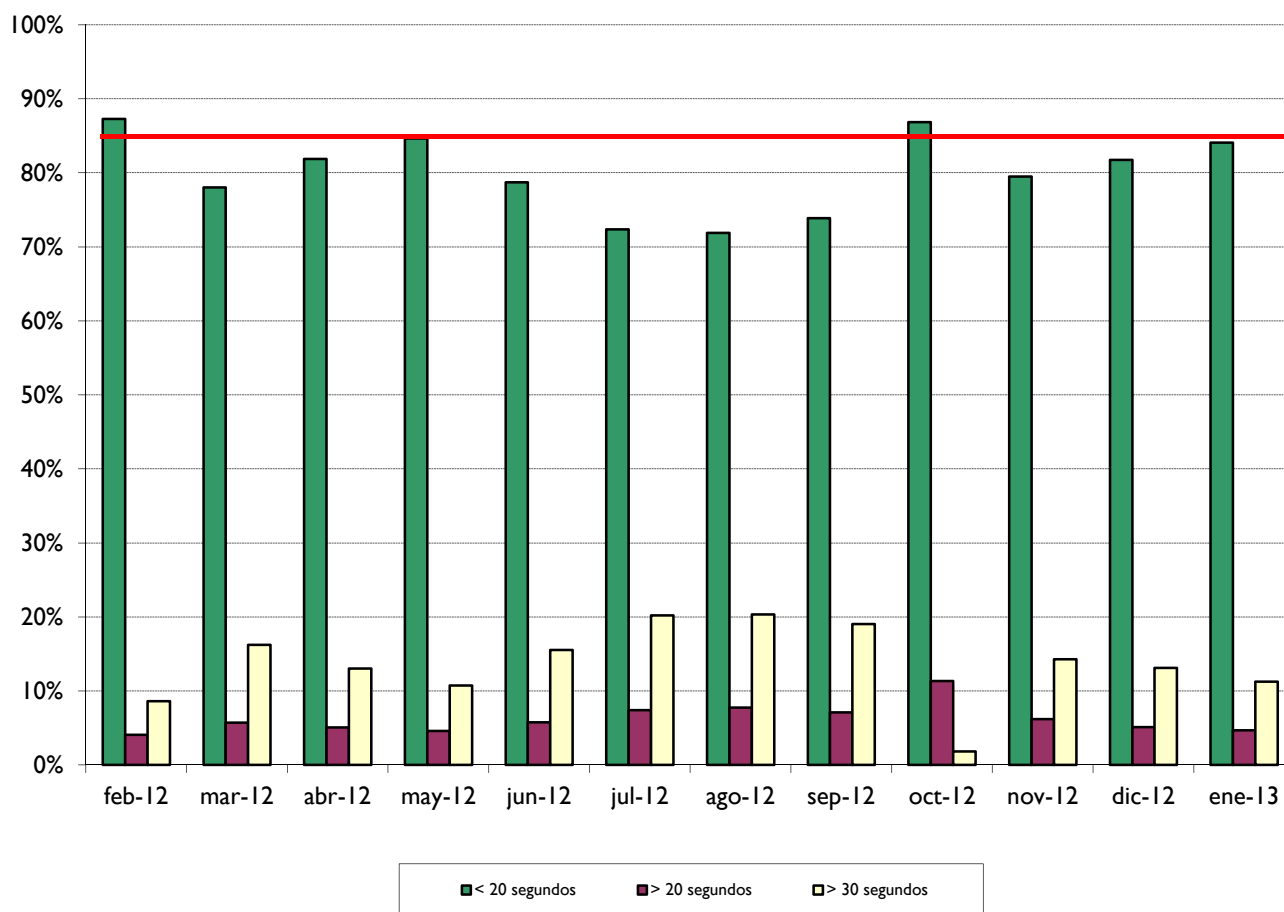
Tiempos de espera

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.

enero 2013			
< 20 segundos	7.045	84,07%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	391	4,67%	
> 30 segundos	944	11,26%	→ Objetivo no cumplido
	8.380	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

enero 2013	
Total llamadas	9.195
Llamadas abandonadas	647
ÍNDICE DE ABANDONOS	7,04%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

