



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

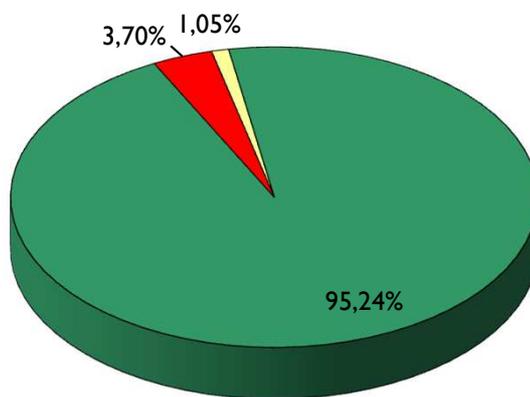
INFORME DE CALIDAD. FEBRERO DE 2013



RESUMEN DE LLAMADAS

febrero 2013

Llamadas atendidas	8.132	95,24%
Llamadas perdidas	316	3,70%
Abandonos técnicos	90	1,05%
TOTAL	8.538	100,00%

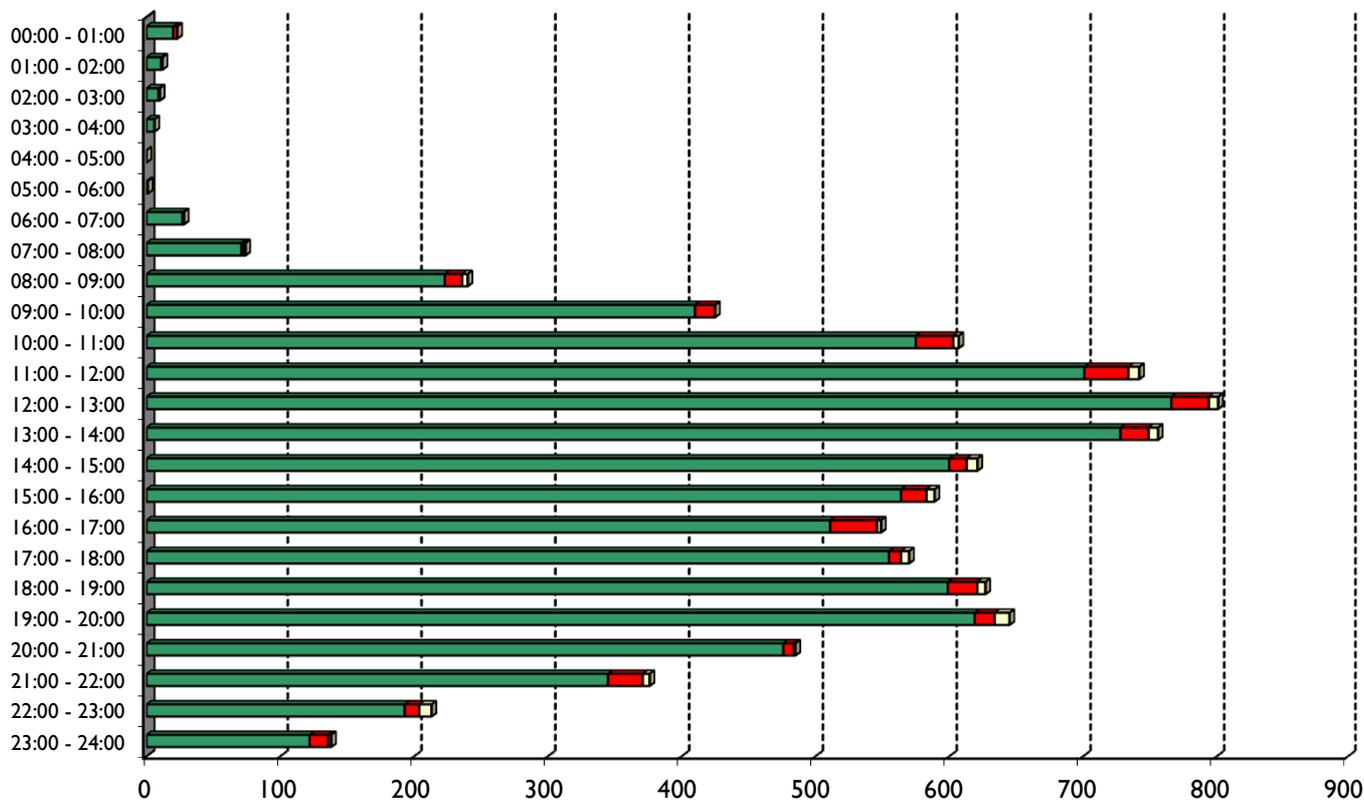


Desglose de llamadas atendidas

Ámbito metropolitano	4.193	49,11%
Estación Plaza de Armas	4.345	50,89%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

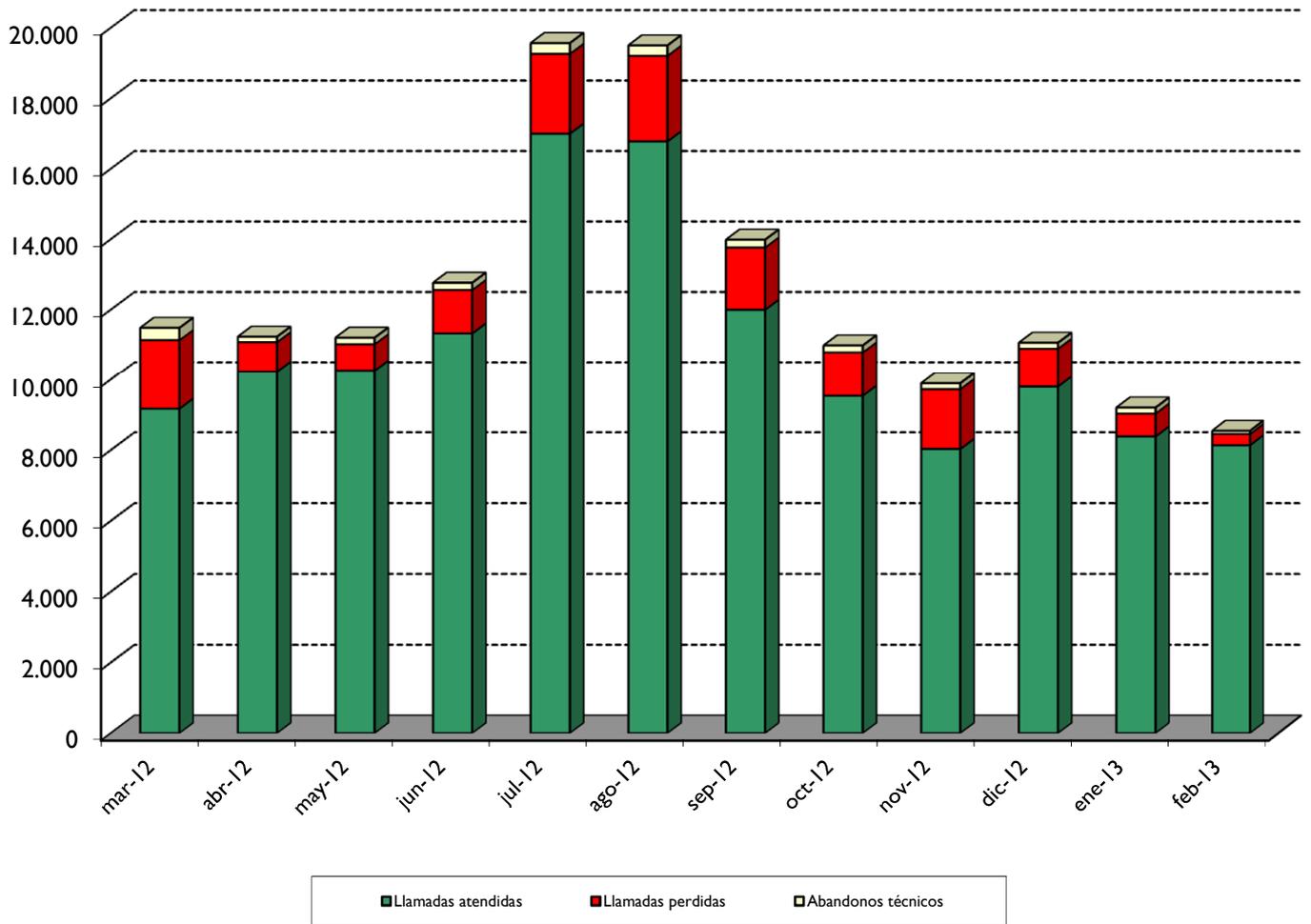
Desglose por franja horaria - febrero 2013



■ 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%

febrero 2013	
Total llamadas	8.538
Llamadas atendidas	8.132
ÍNDICE DE COBERTURA	95,24%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

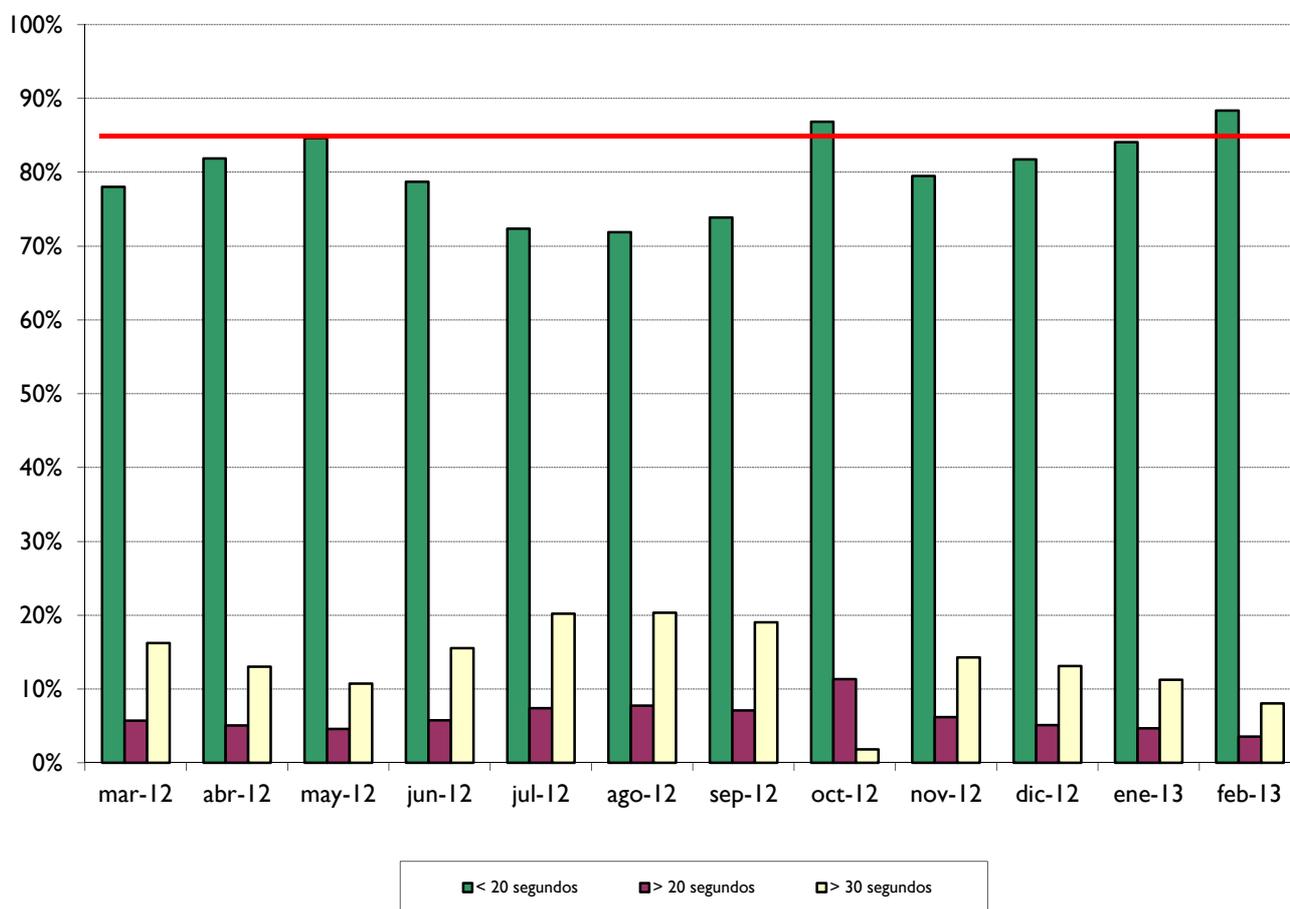
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

febrero 2013		
< 20 segundos	7.186	88,37%
> 20 segundos	291	3,58%
> 30 segundos	655	8,05%
8.132	100,00%	

Objetivo 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%

febrero 2013	
Total llamadas	8.538
Llamadas abandonadas	316
ÍNDICE DE ABANDONOS	3,70%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

