



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

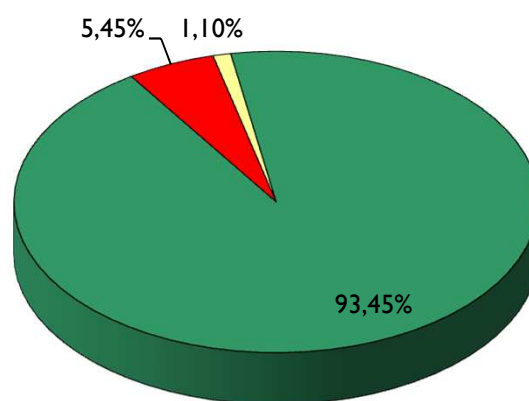
INFORME DE CALIDAD. MARZO DE 2013



RESUMEN DE LLAMADAS

marzo 2013

Llamadas atendidas	11.276	93,45%
Llamadas perdidas	657	5,45%
Abandonos técnicos	133	1,10%
TOTAL	12.066	100,00%

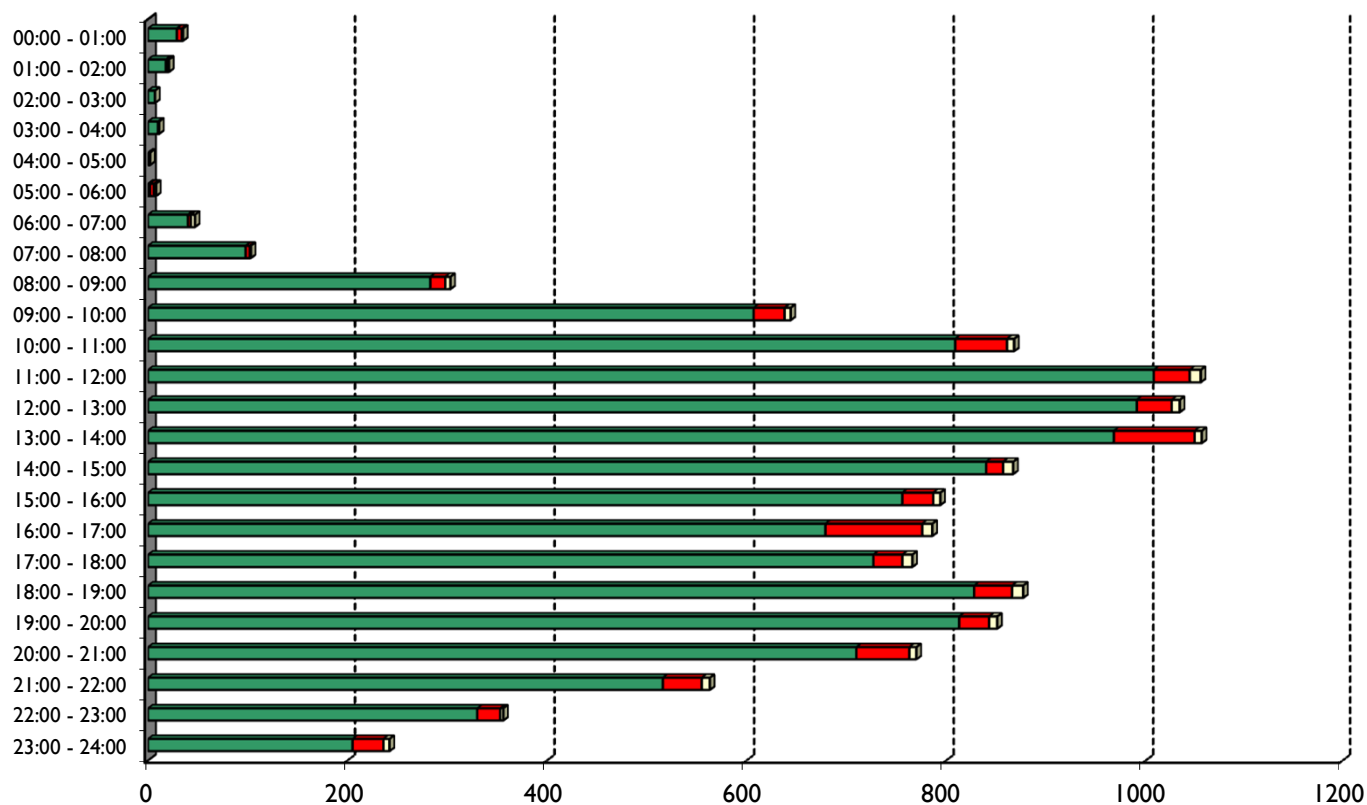


Desglose de llamadas atendidas

Ámbito metropolitano	6.258	51,86%
Estación Plaza de Armas	5.808	48,14%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

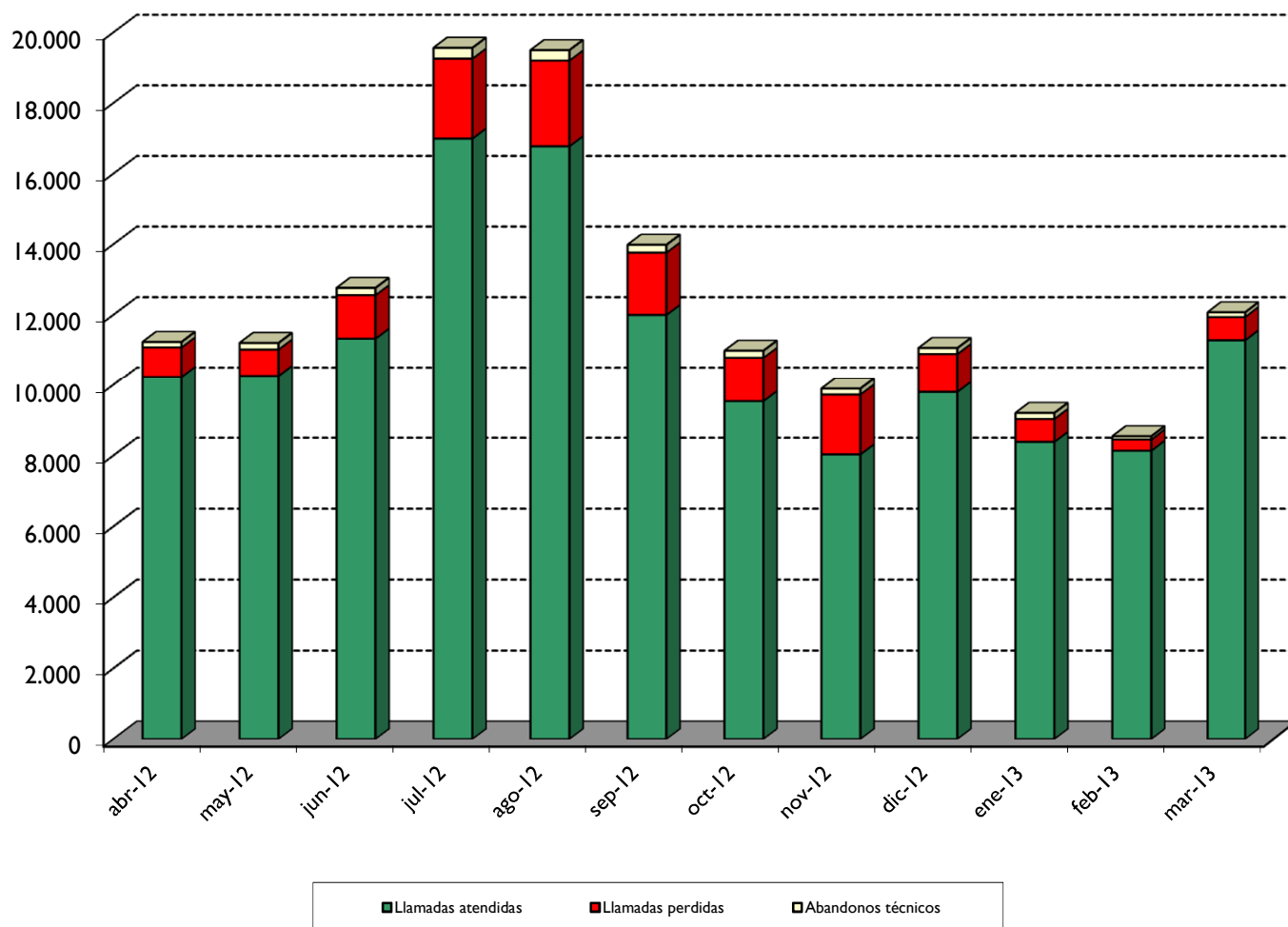
Desglose por franja horaria - marzo 2013



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

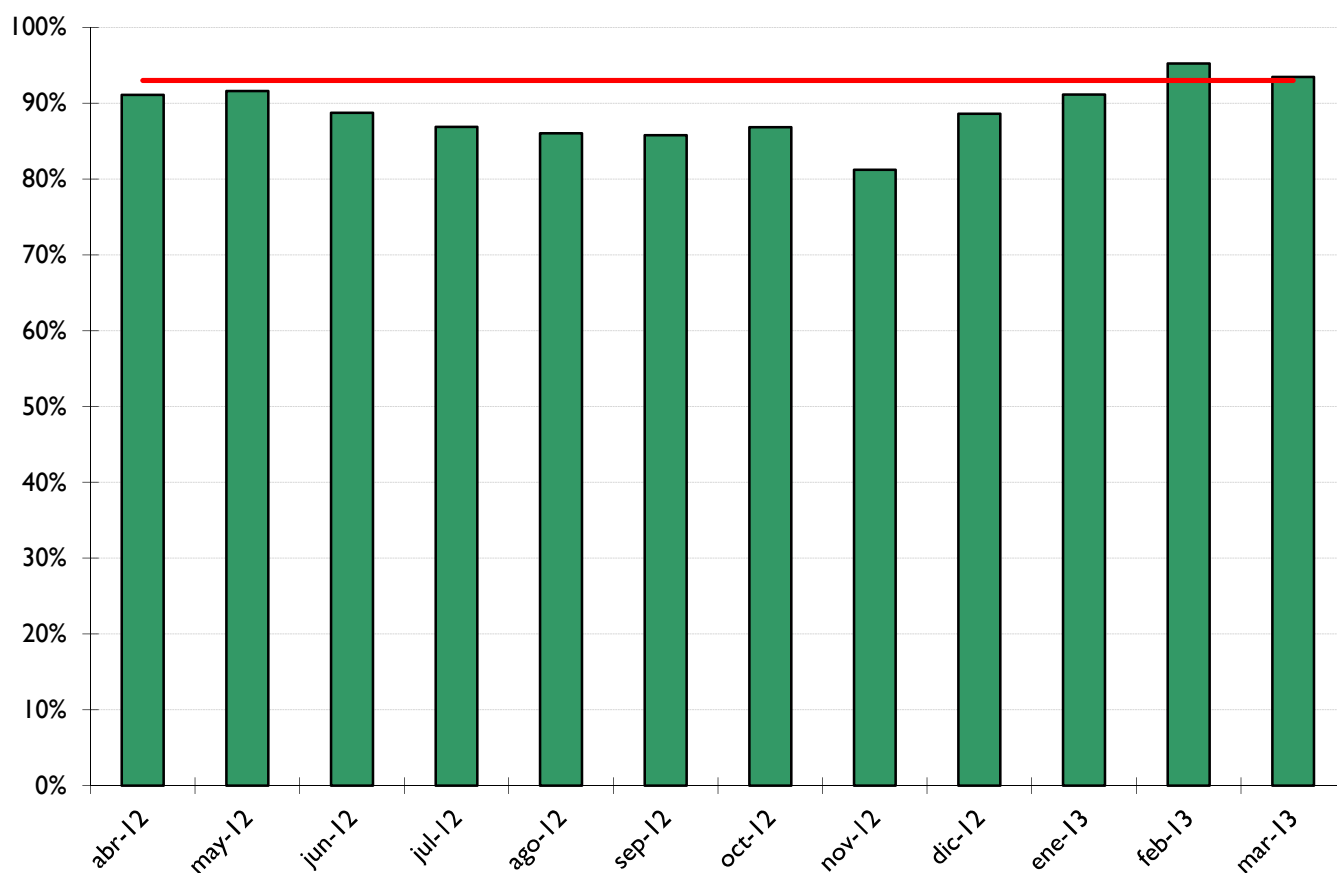
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

marzo 2013	
Total llamadas	12.066
Llamadas atendidas	11.276
ÍNDICE DE COBERTURA	93,45%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





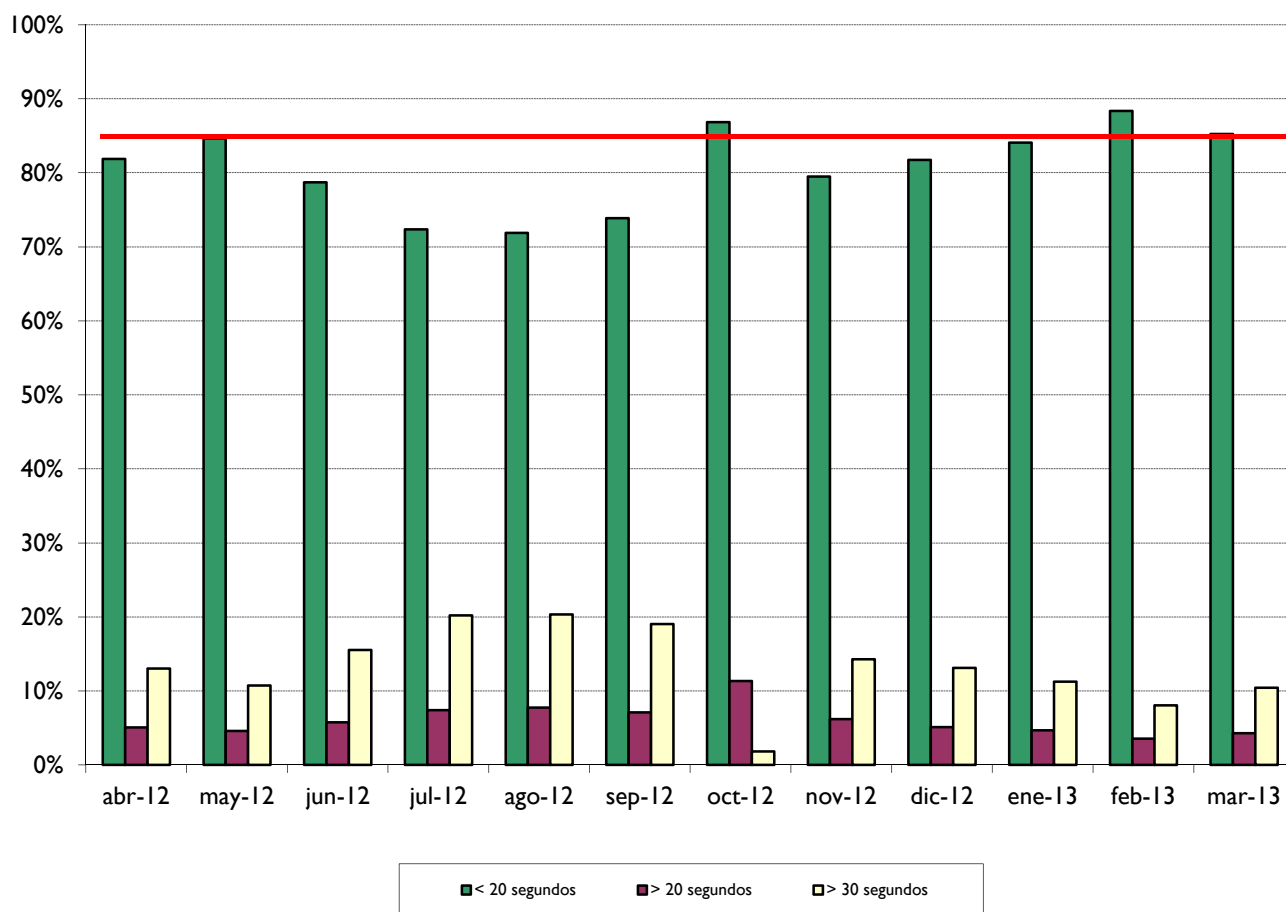
Tiempos de espera

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.

marzo 2013			
< 20 segundos	9.615	85,27%	→ Objetivo cumplido
> 20 segundos	483	4,28%	
> 30 segundos	1.178	10,45%	→ Objetivo no cumplido
	11.276	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

marzo 2013	
Total llamadas	12.066
Llamadas abandonadas	657
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,45%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

