



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

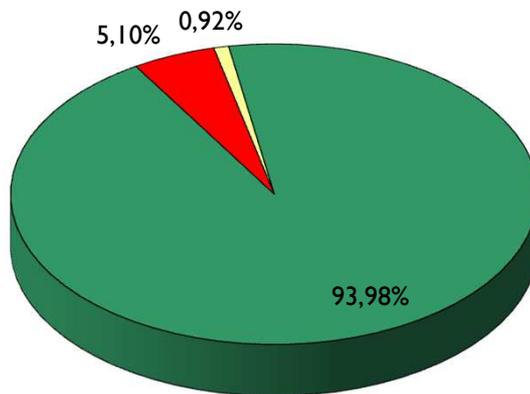
INFORME DE CALIDAD. MAYO DE 2013



RESUMEN DE LLAMADAS

mayo 2013

Llamadas atendidas	14.638	93,98%
Llamadas perdidas	795	5,10%
Abandonos técnicos	143	0,92%
TOTAL	15.576	100,00%

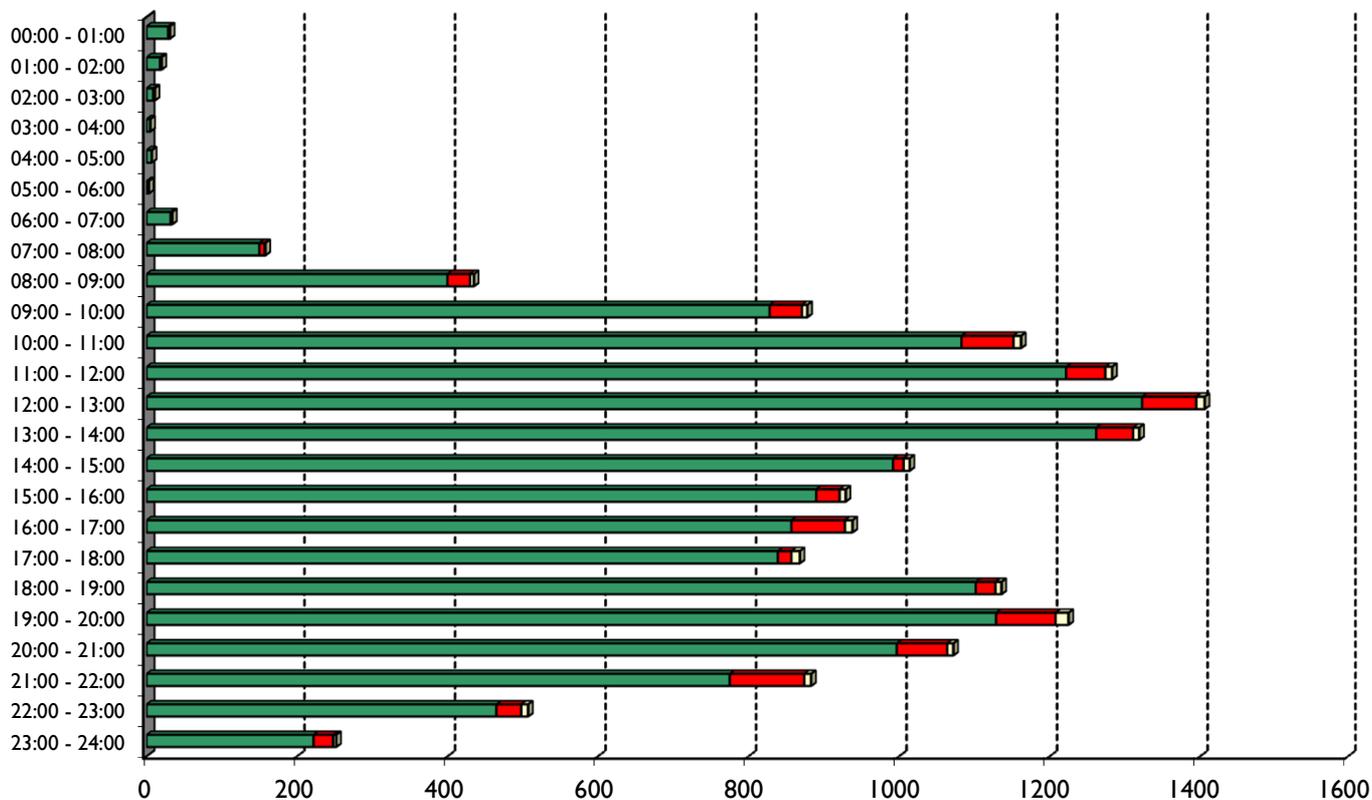


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	6.812	43,73%
Estación Plaza de Armas	8.764	56,27%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

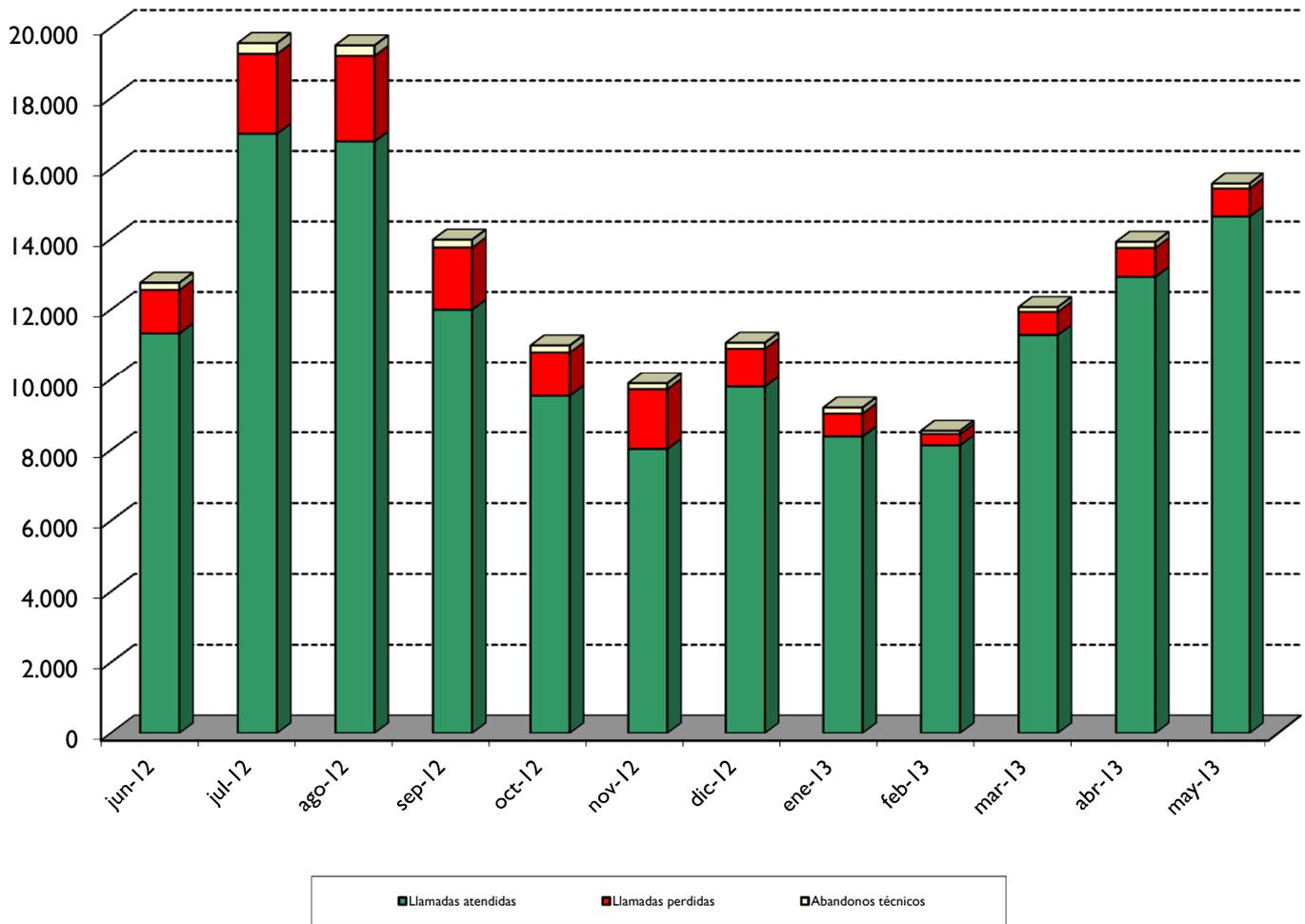
Desglose por franja horaria - mayo 2013



■ 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%

mayo 2013	
Total llamadas	15.576
Llamadas atendidas	14.638
ÍNDICE DE COBERTURA	93,98%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





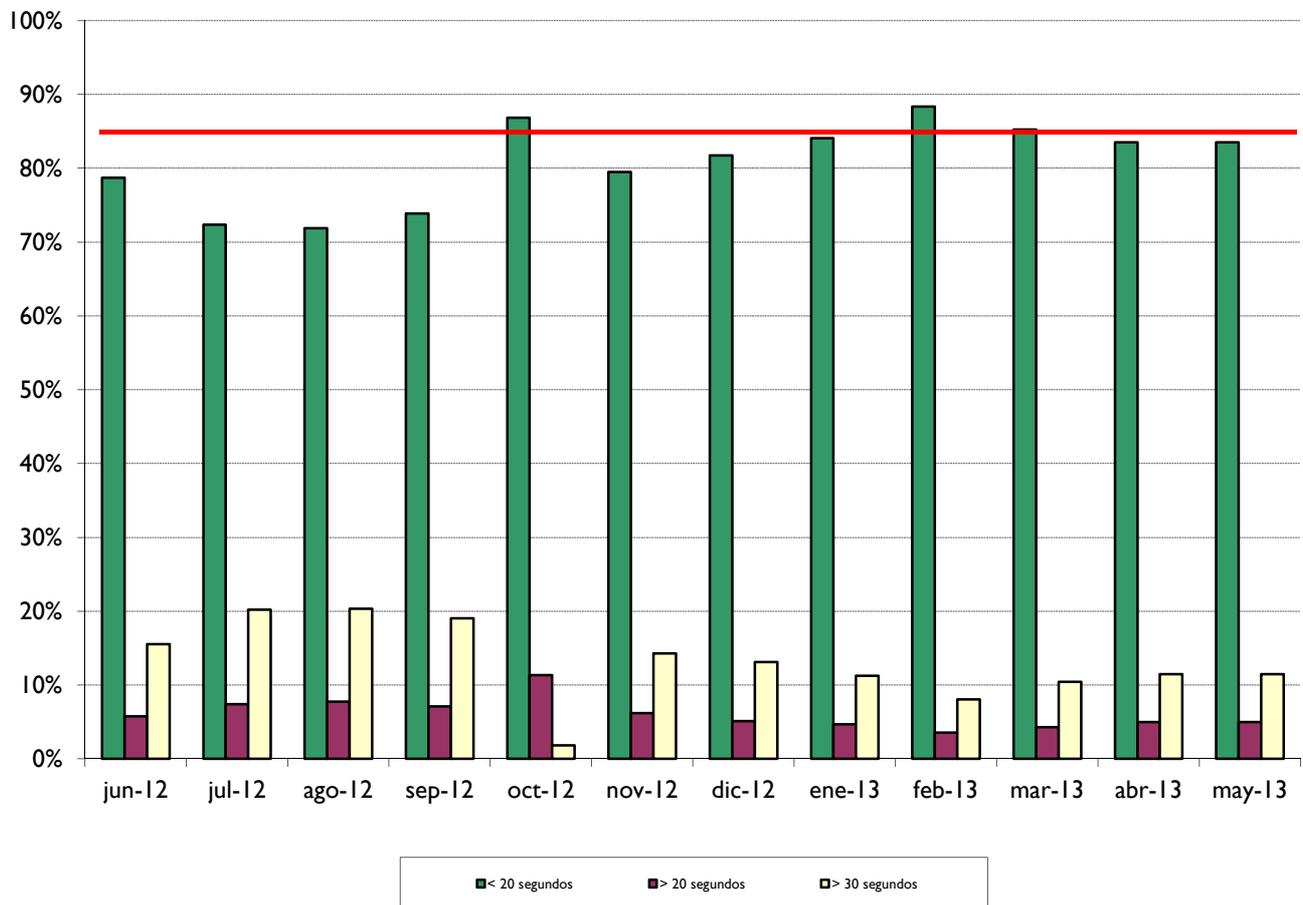
Tiempos de espera

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.

mayo 2013			
< 20 segundos	10.796	83,52%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	645	4,99%	
> 30 segundos	1.485	11,49%	→ Objetivo no cumplido
	12.926	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

mayo 2013	
Total llamadas	15.576
Llamadas abandonadas	795
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,10%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

