



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

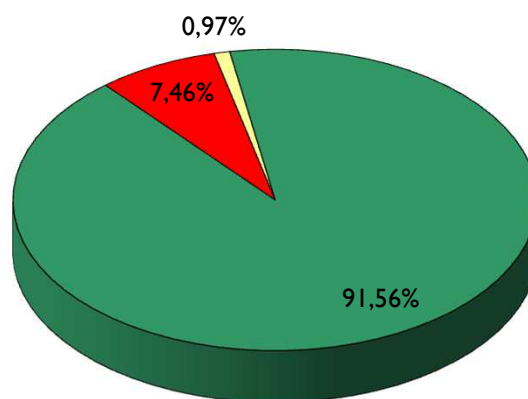
INFORME DE CALIDAD. JULIO DE 2013



RESUMEN DE LLAMADAS

julio 2013

Llamadas atendidas	22.075	91,56%
Llamadas perdidas	1.799	7,46%
Abandonos técnicos	235	0,97%
TOTAL	24.109	100,00%

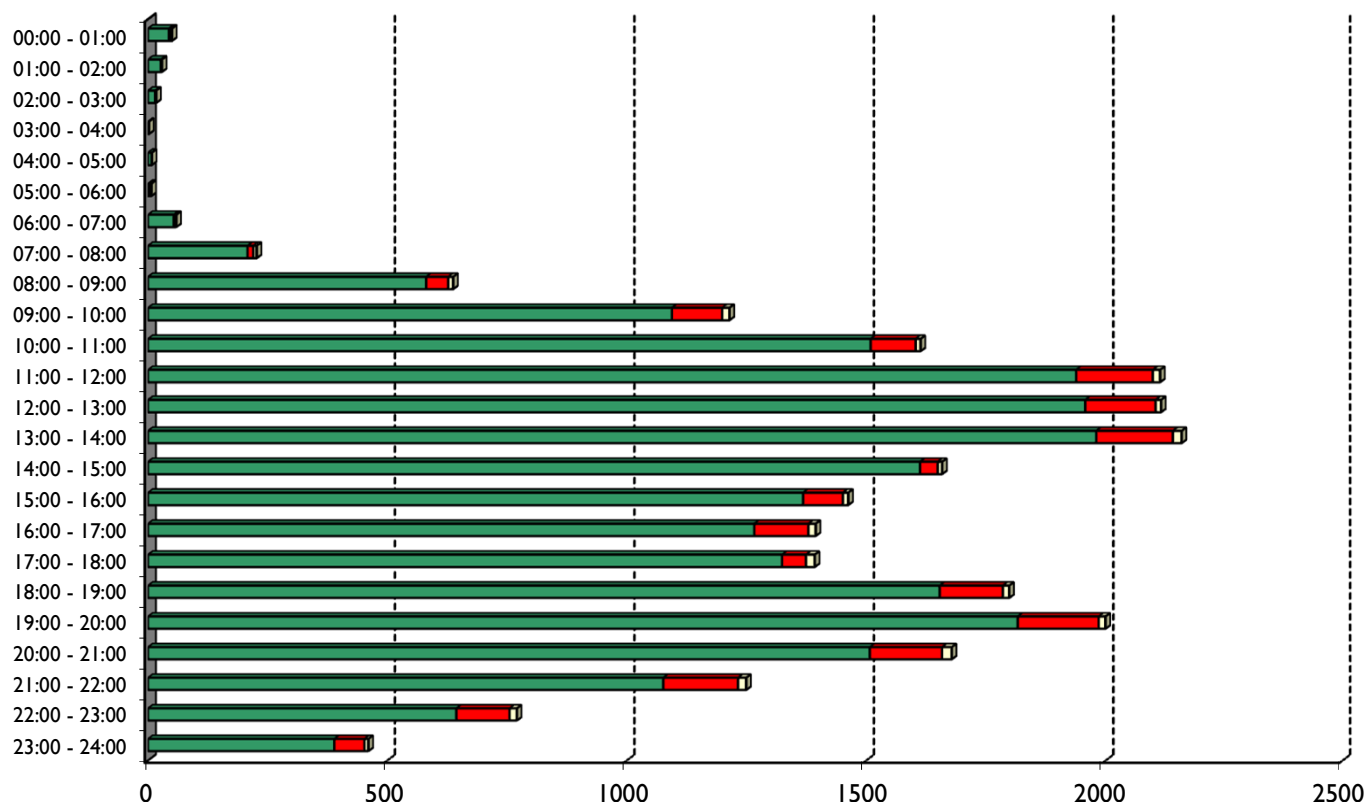


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	9.256	38,39%
Estación Plaza de Armas	14.853	61,61%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

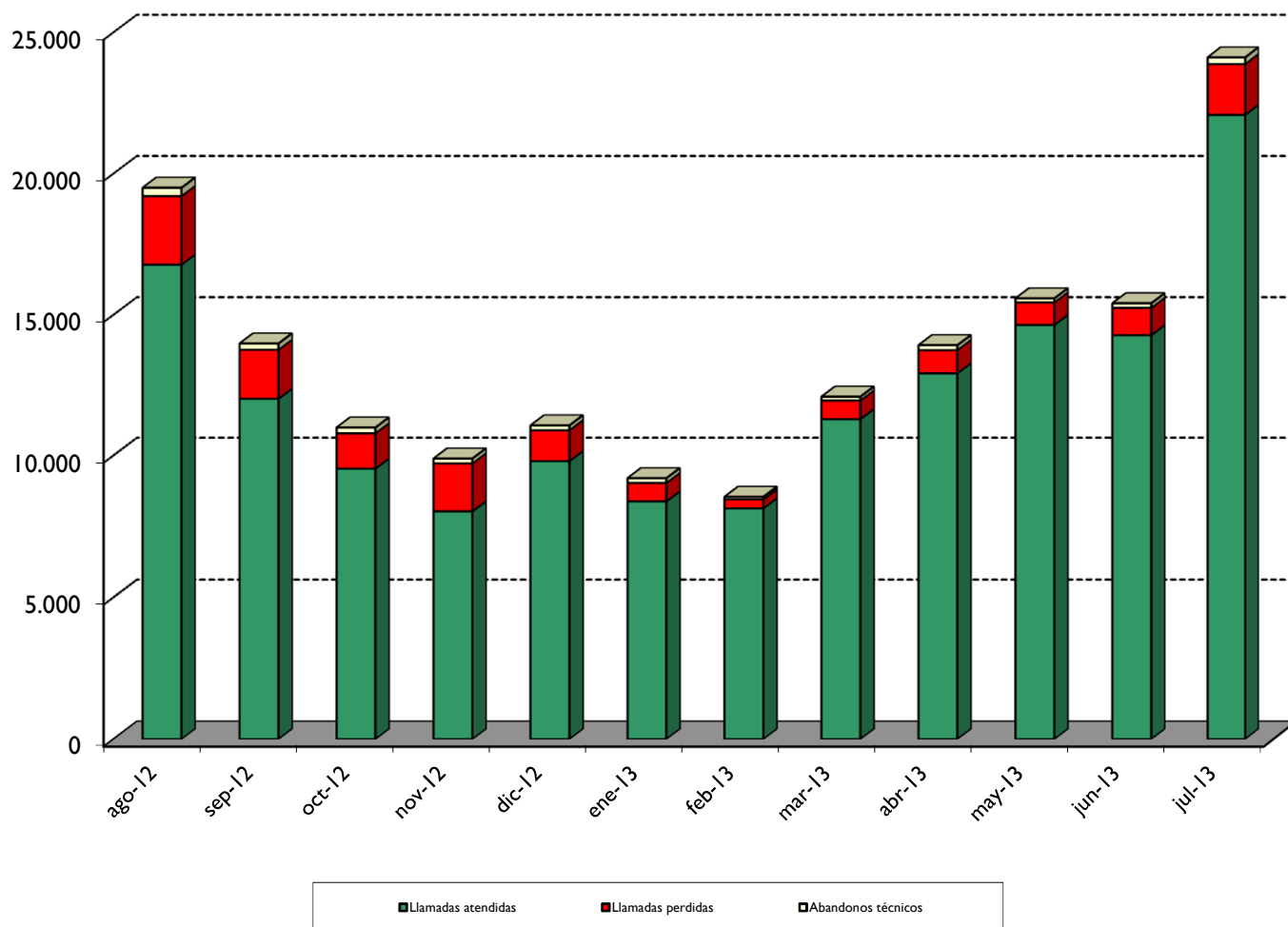
Desglose por franja horaria - julio 2013



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

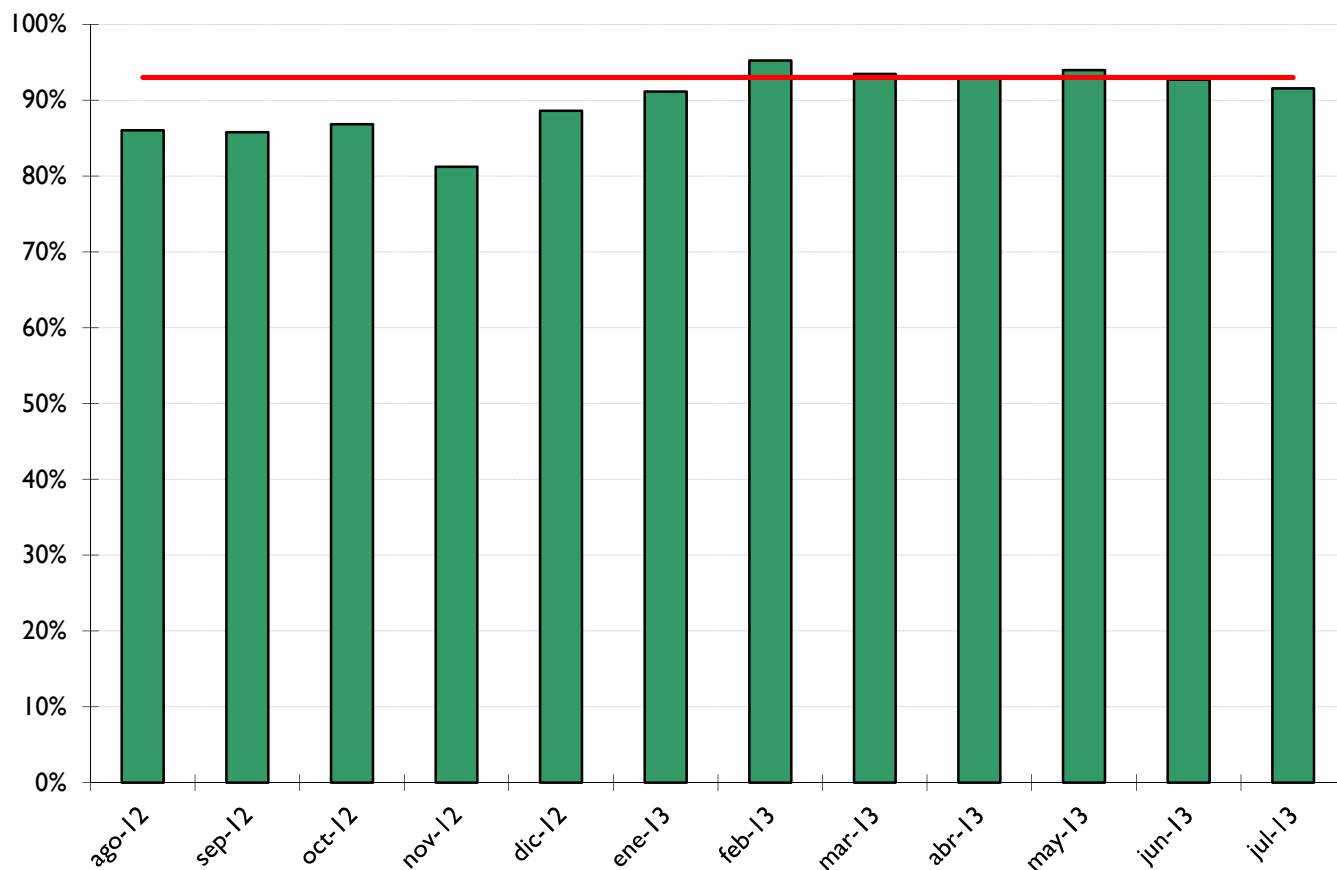
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

julio 2013	
Total llamadas	24.109
Llamadas atendidas	22.075
ÍNDICE DE COBERTURA	91,56%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





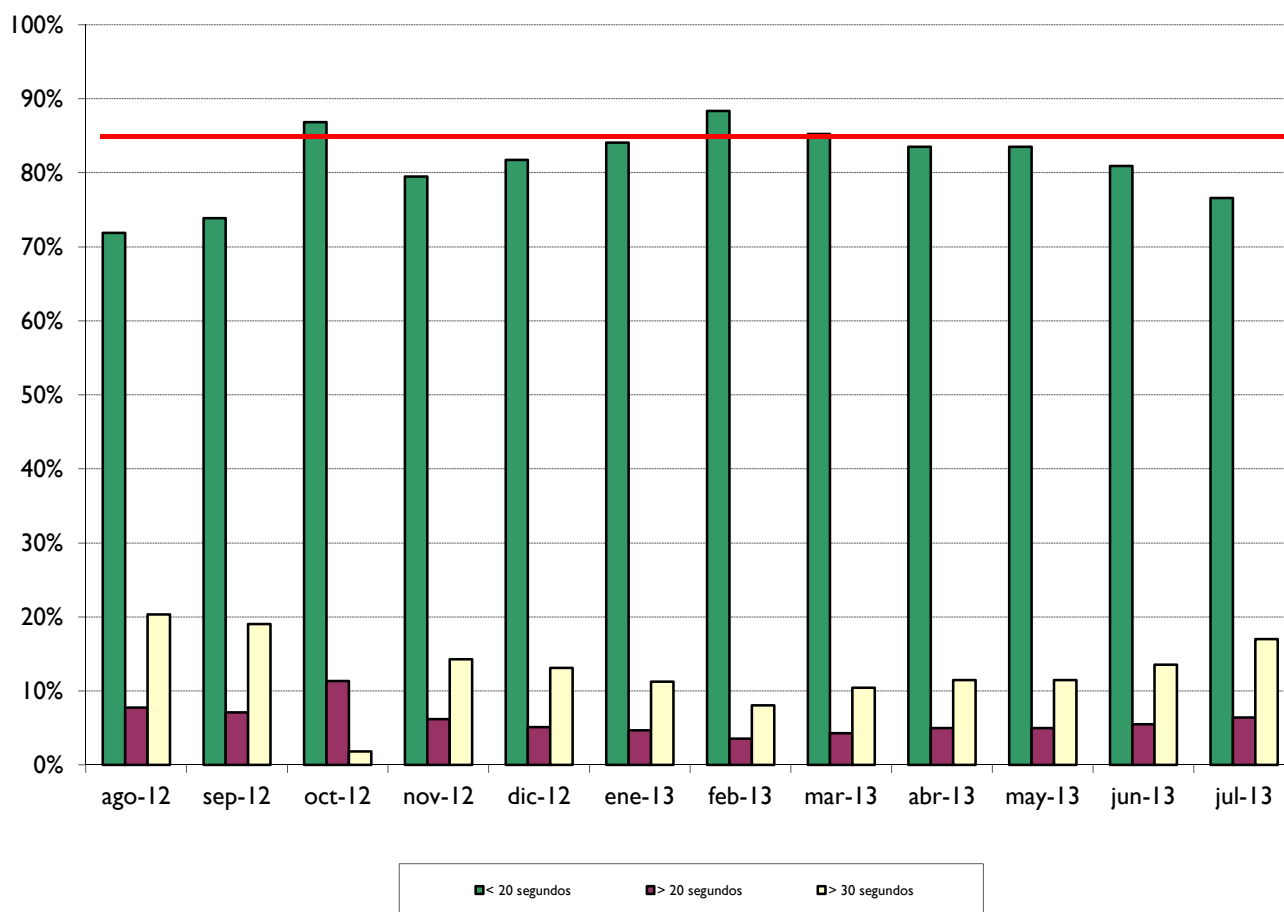
Tiempos de espera

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.

julio 2013			
< 20 segundos	16.906	76,58%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	1.415	6,41%	
> 30 segundos	3.754	17,01%	→ Objetivo no cumplido
	22.075	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

julio 2013	
Total llamadas	24.109
Llamadas abandonadas	1.799
ÍNDICE DE ABANDONOS	7,46%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

