



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

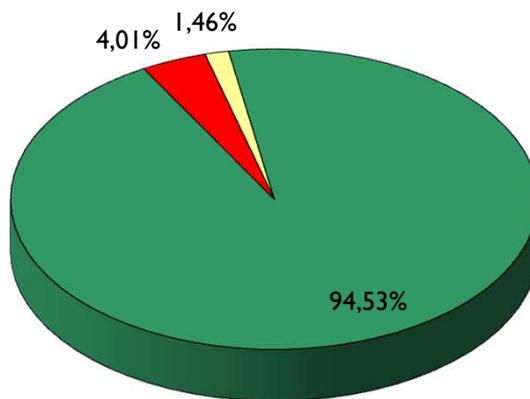
INFORME DE CALIDAD. ENERO DE 2014



RESUMEN DE LLAMADAS

enero 2014

Llamadas atendidas	10.548	94,53%
Llamadas perdidas	447	4,01%
Abandonos técnicos	163	1,46%
TOTAL	11.158	100,00%

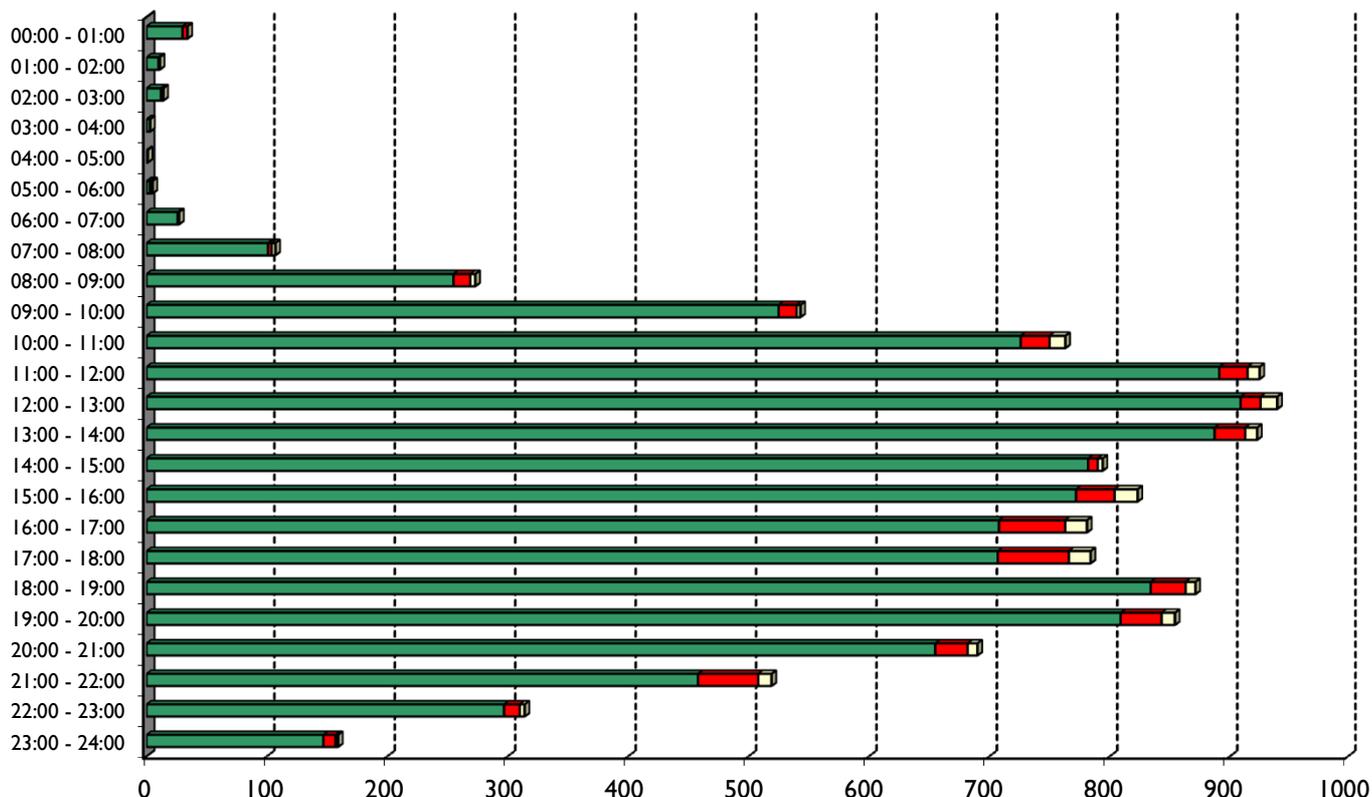


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	5.718	51,25%
Estación Plaza de Armas	5.440	48,75%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

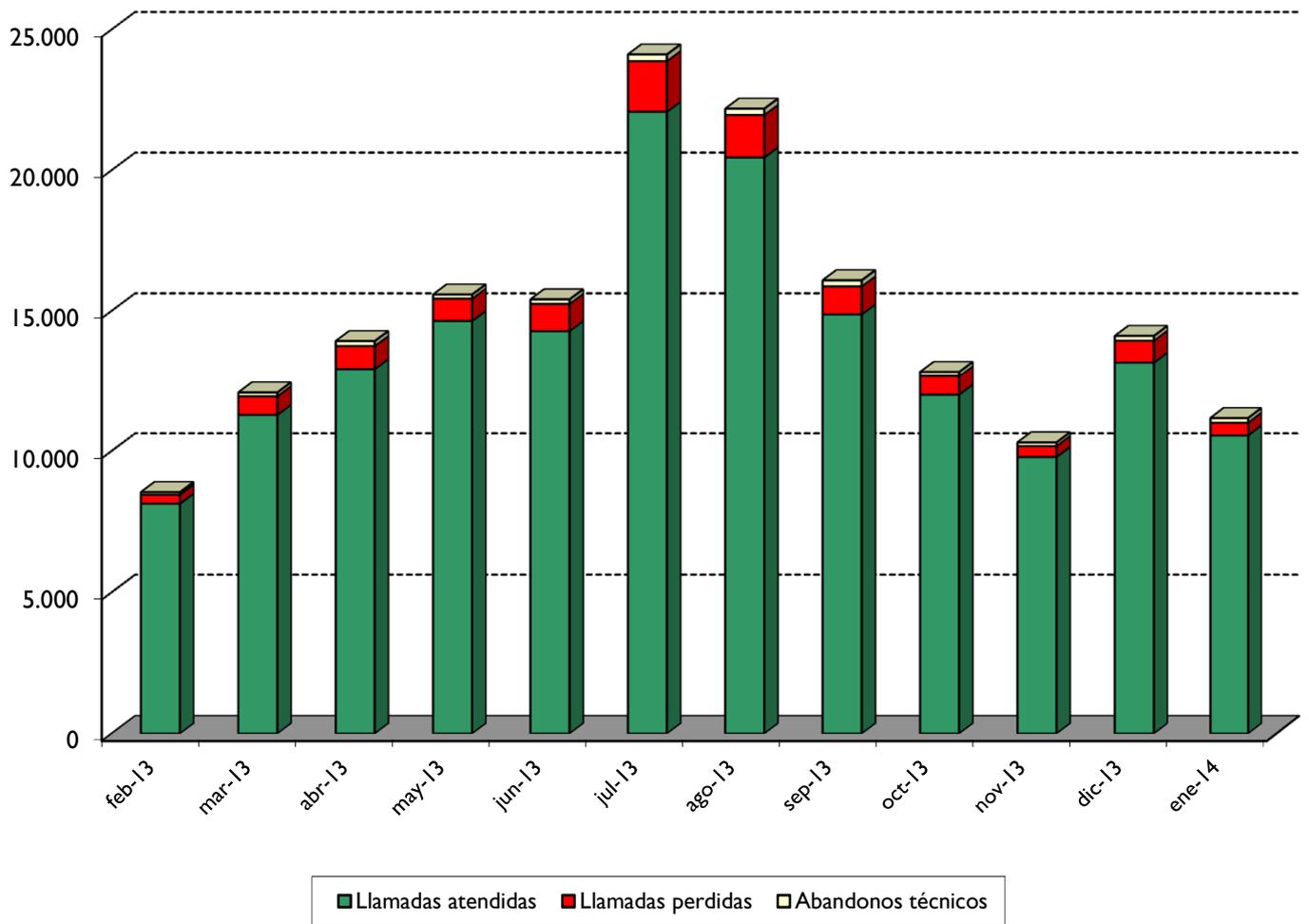
Desglose por franja horaria - enero 2014



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

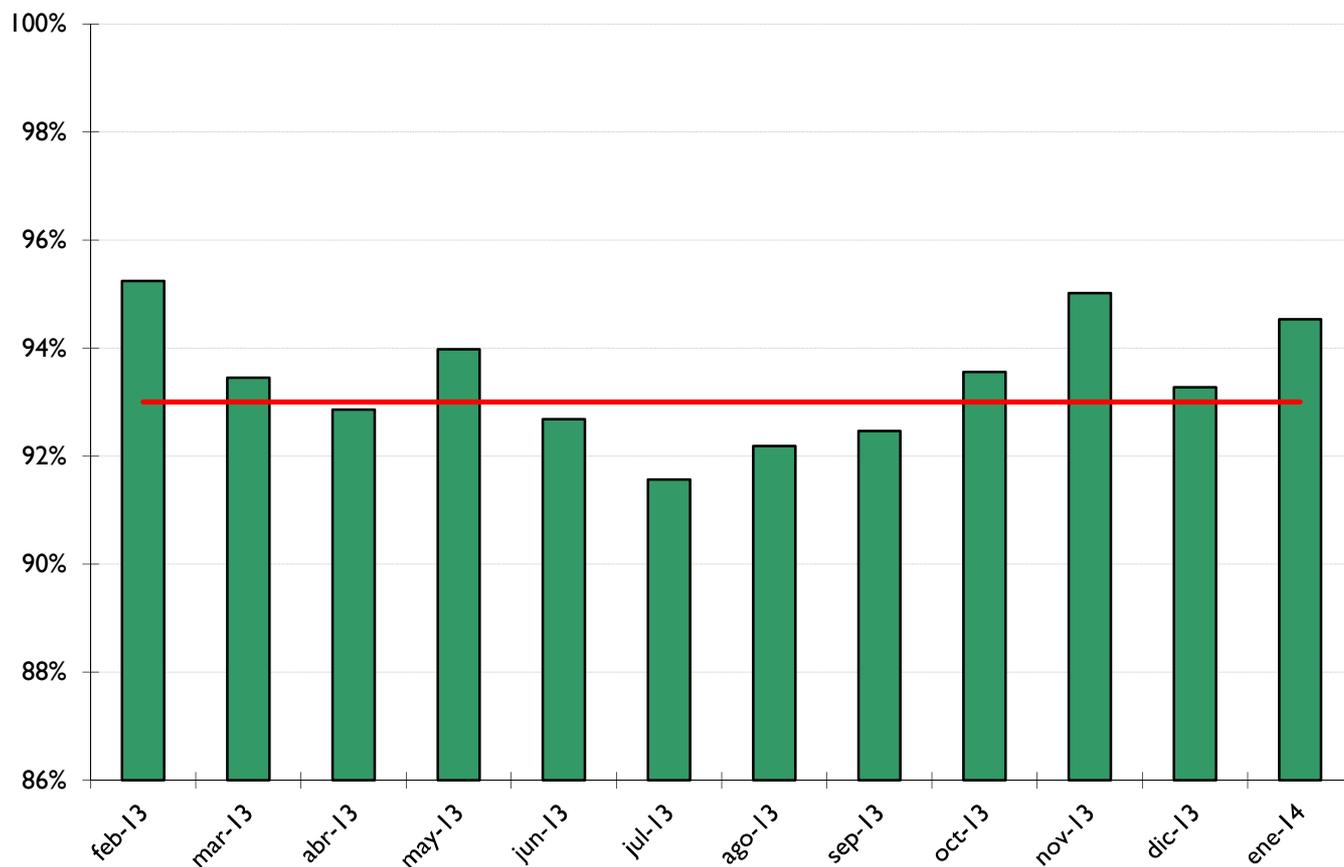
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

enero 2014	
Total llamadas	11.158
Llamadas atendidas	10.548
ÍNDICE DE COBERTURA	94,53%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

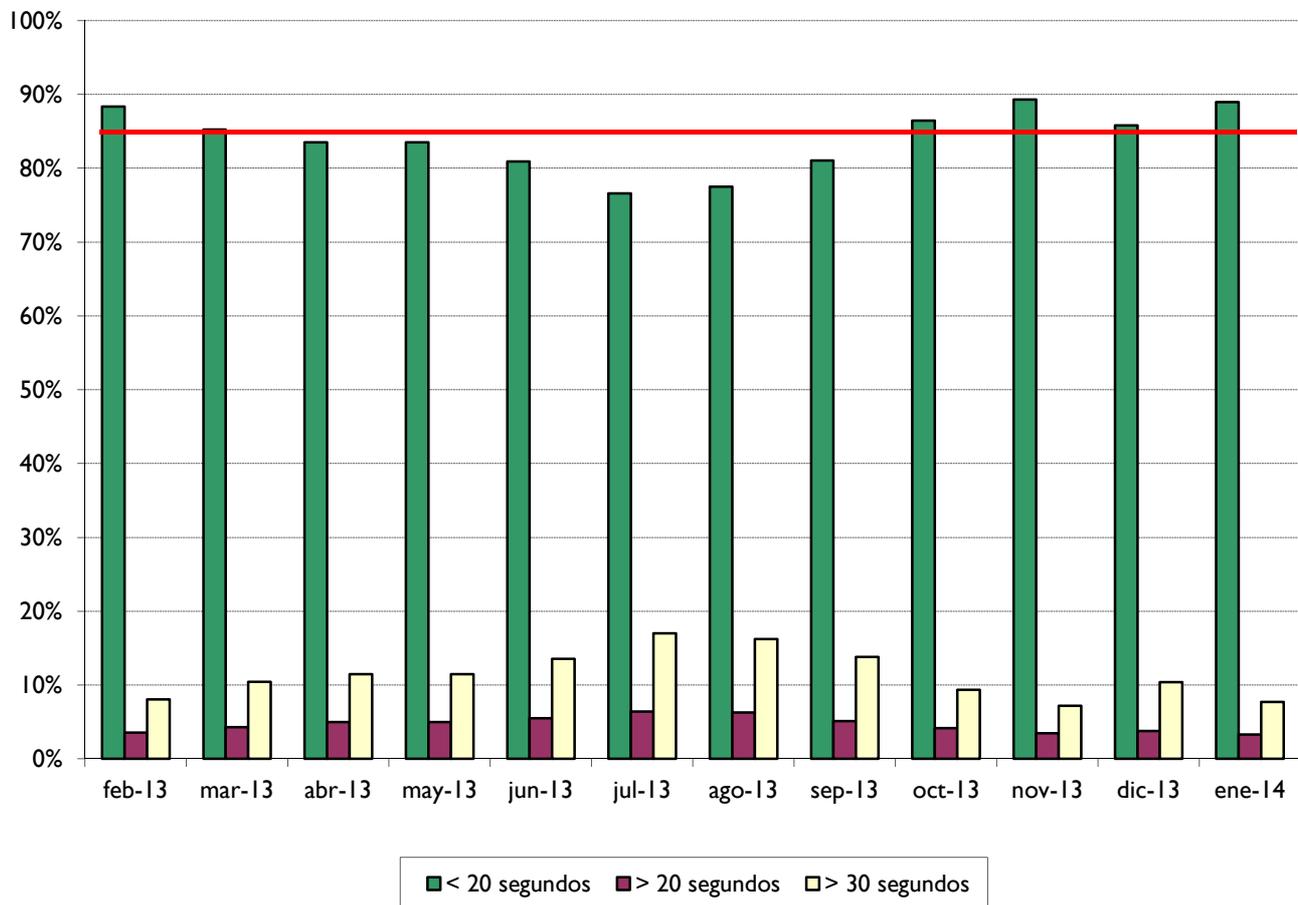
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

enero 2014		
< 20 segundos	9.387	88,99%
> 20 segundos	349	3,31%
> 30 segundos	812	7,70%
	10.548	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%

enero 2014	
Total llamadas	11.158
Llamadas abandonadas	447
ÍNDICE DE ABANDONOS	4,01%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

