



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

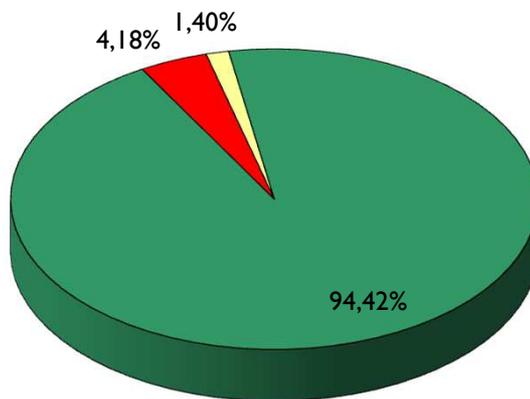
INFORME DE CALIDAD. MARZO DE 2014



**RESUMEN DE LLAMADAS**

marzo 2014

Llamadas atendidas	10.470	94,42%
Llamadas perdidas	464	4,18%
Abandonos técnicos	155	1,40%
<b>TOTAL</b>	<b>11.089</b>	<b>100,00%</b>

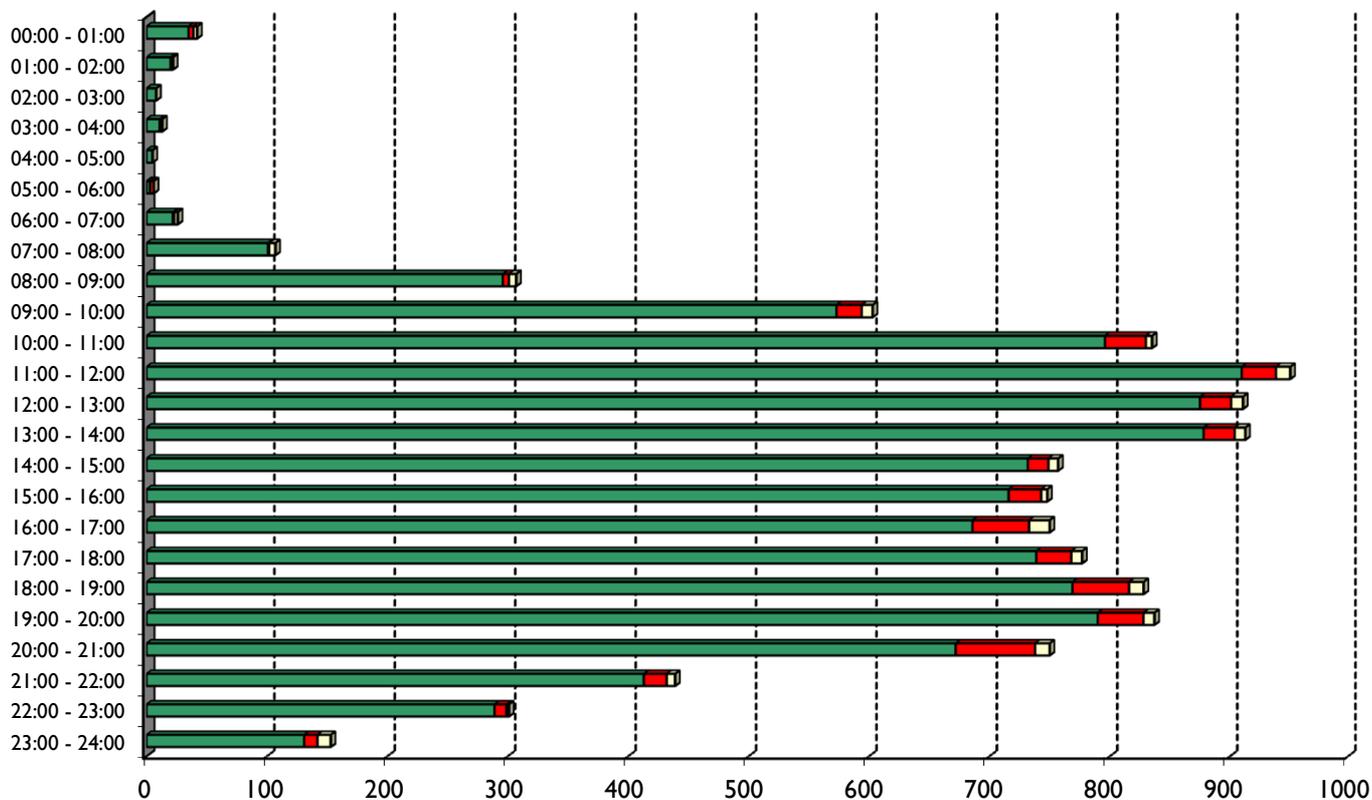


**Desglose de llamadas**

Ámbito metropolitano	5.709	51,48%
Estación Plaza de Armas	5.380	48,52%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

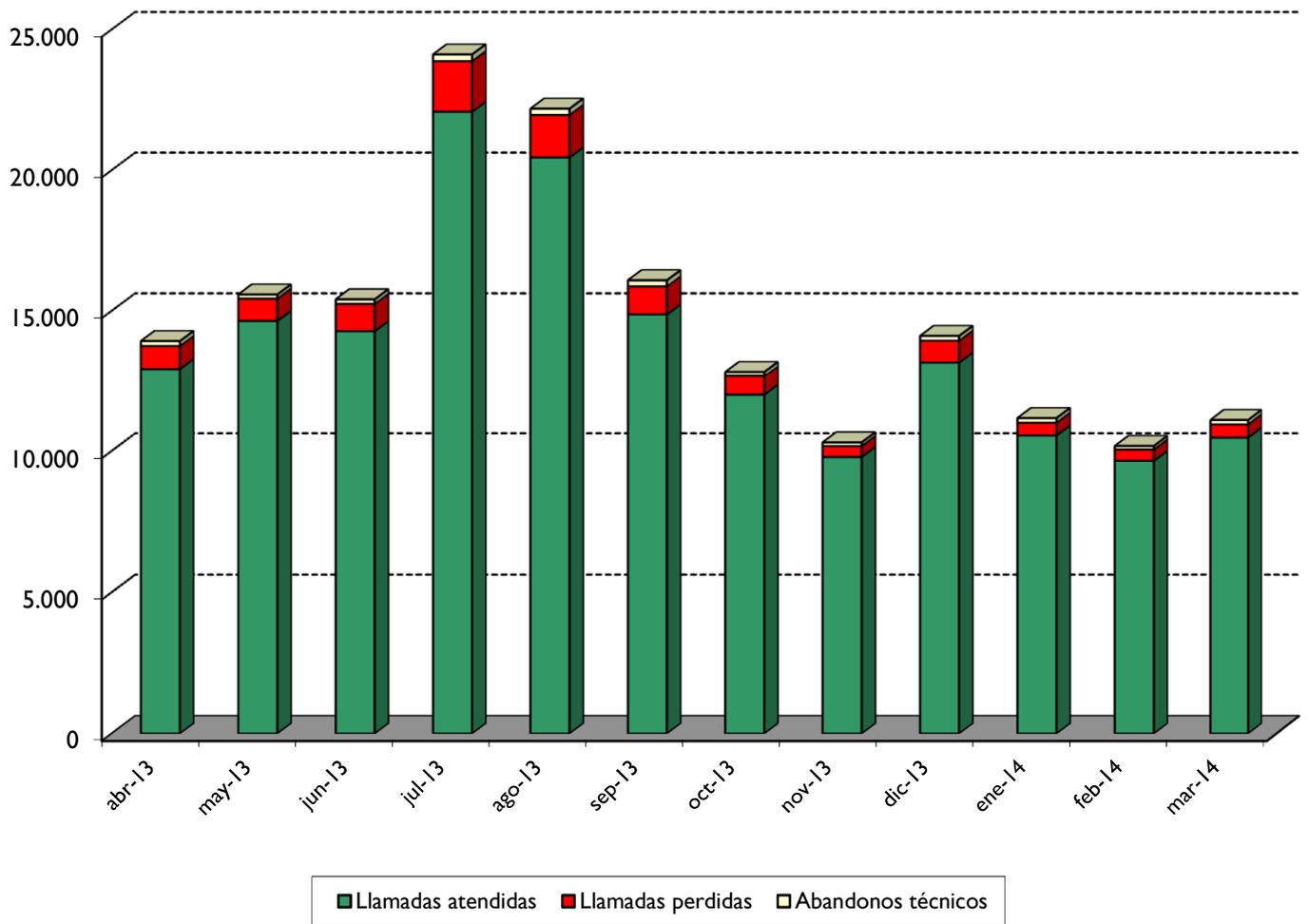
**Desglose por franja horaria - marzo 2014**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

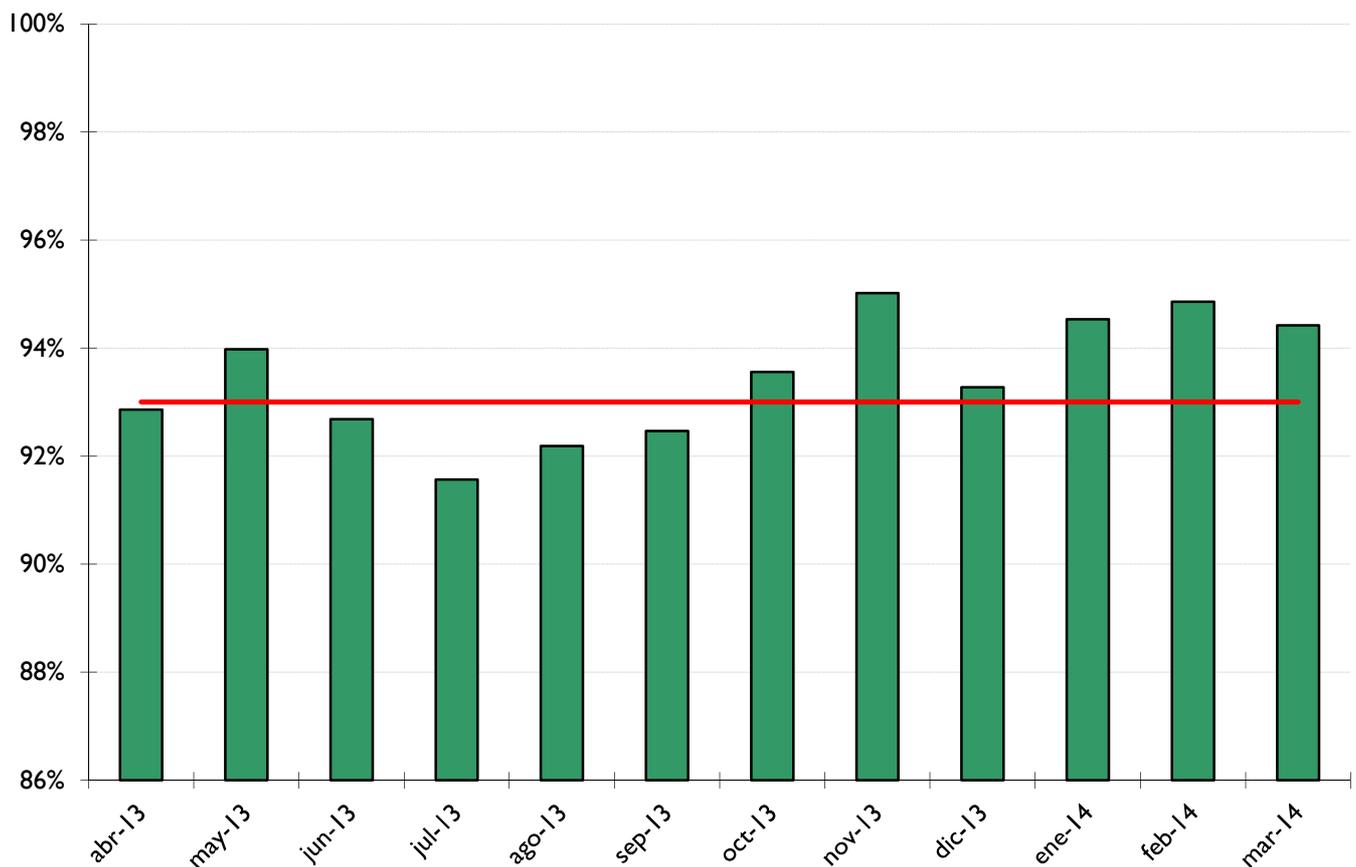
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

marzo 2014	
Total llamadas	11.089
Llamadas atendidas	10.470
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>94,42%</b>

→ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

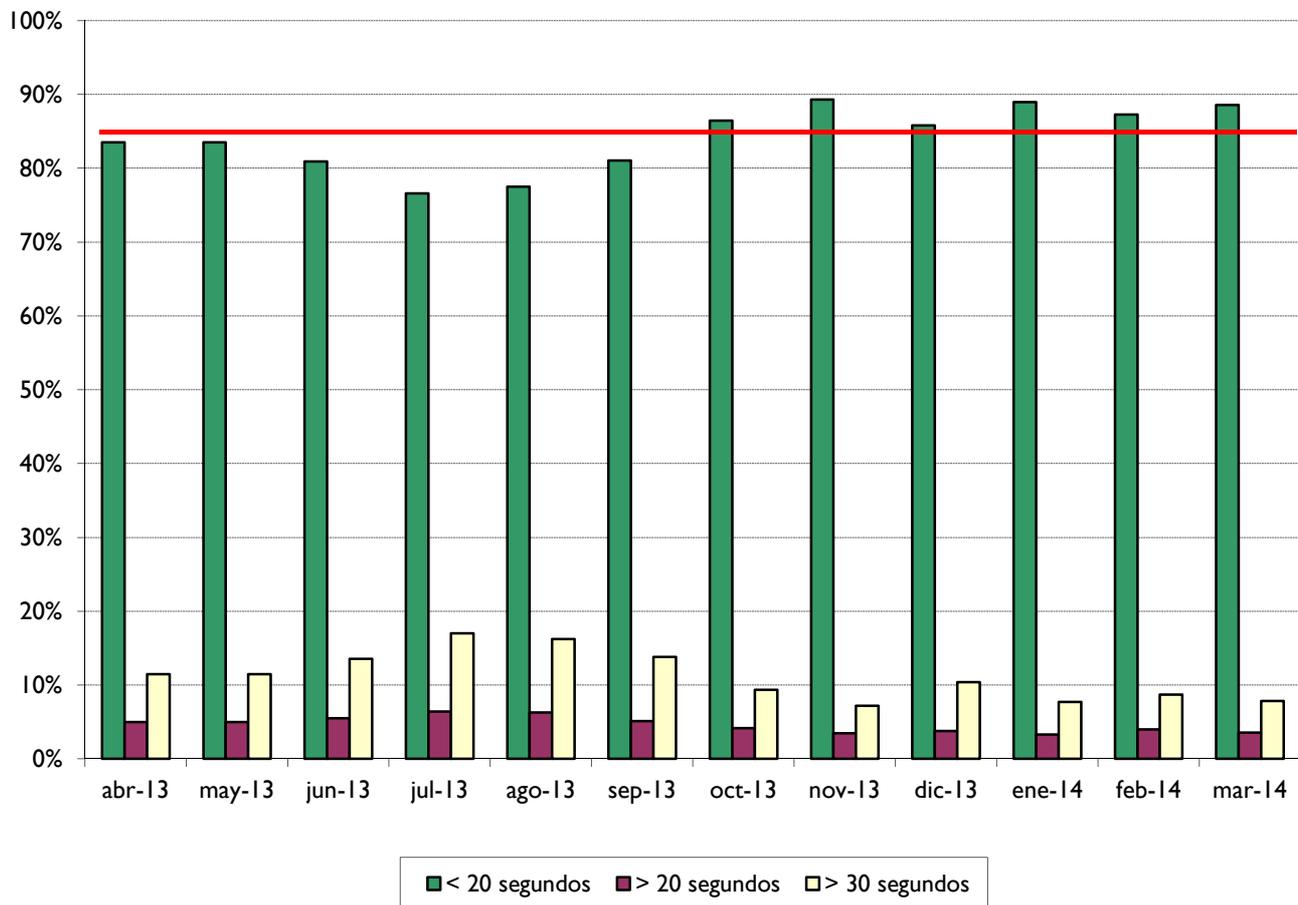
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

marzo 2014		
< 20 segundos	9.275	88,59%
> 20 segundos	375	3,58%
> 30 segundos	820	7,83%
	<b>10.470</b>	<b>100,00%</b>

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%

marzo 2014	
Total llamadas	11.089
Llamadas abandonadas	464
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>4,18%</b>

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

