



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

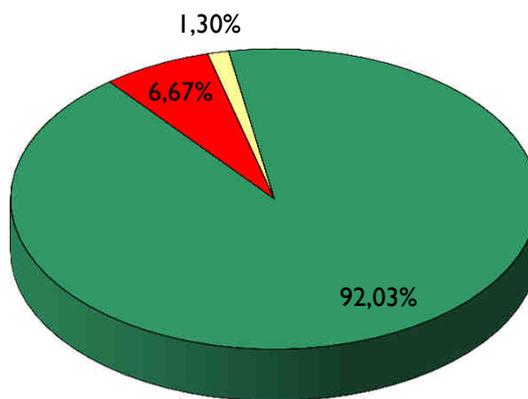
INFORME DE CALIDAD. ABRIL DE 2014



RESUMEN DE LLAMADAS

abril 2014

| | | |
|--------------------|---------------|----------------|
| Llamadas atendidas | 16.396 | 92,03% |
| Llamadas perdidas | 1.188 | 6,67% |
| Abandonos técnicos | 232 | 1,30% |
| TOTAL | 17.816 | 100,00% |

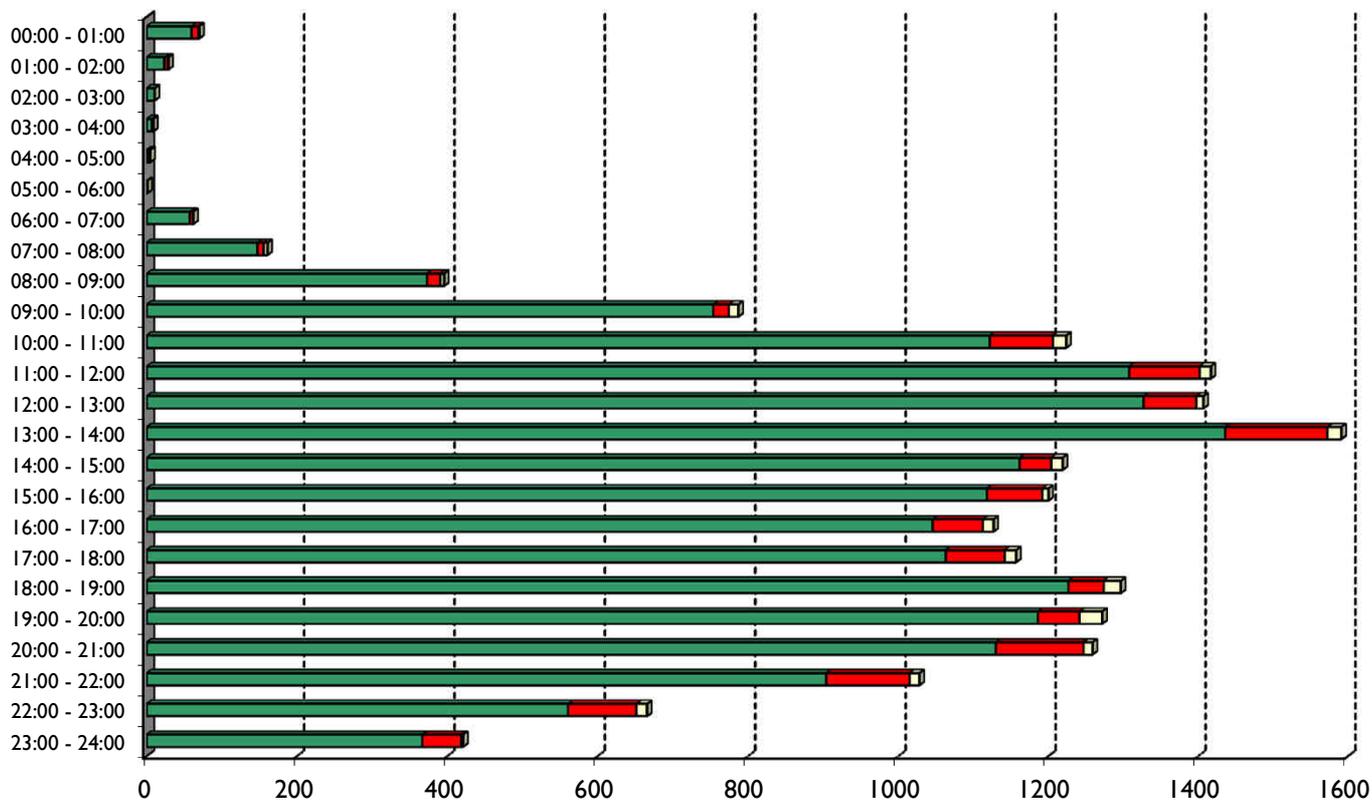


Desglose de llamadas

| | | |
|-------------------------|-------|--------|
| Ámbito metropolitano | 9.379 | 52,64% |
| Estación Plaza de Armas | 8.437 | 47,36% |

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

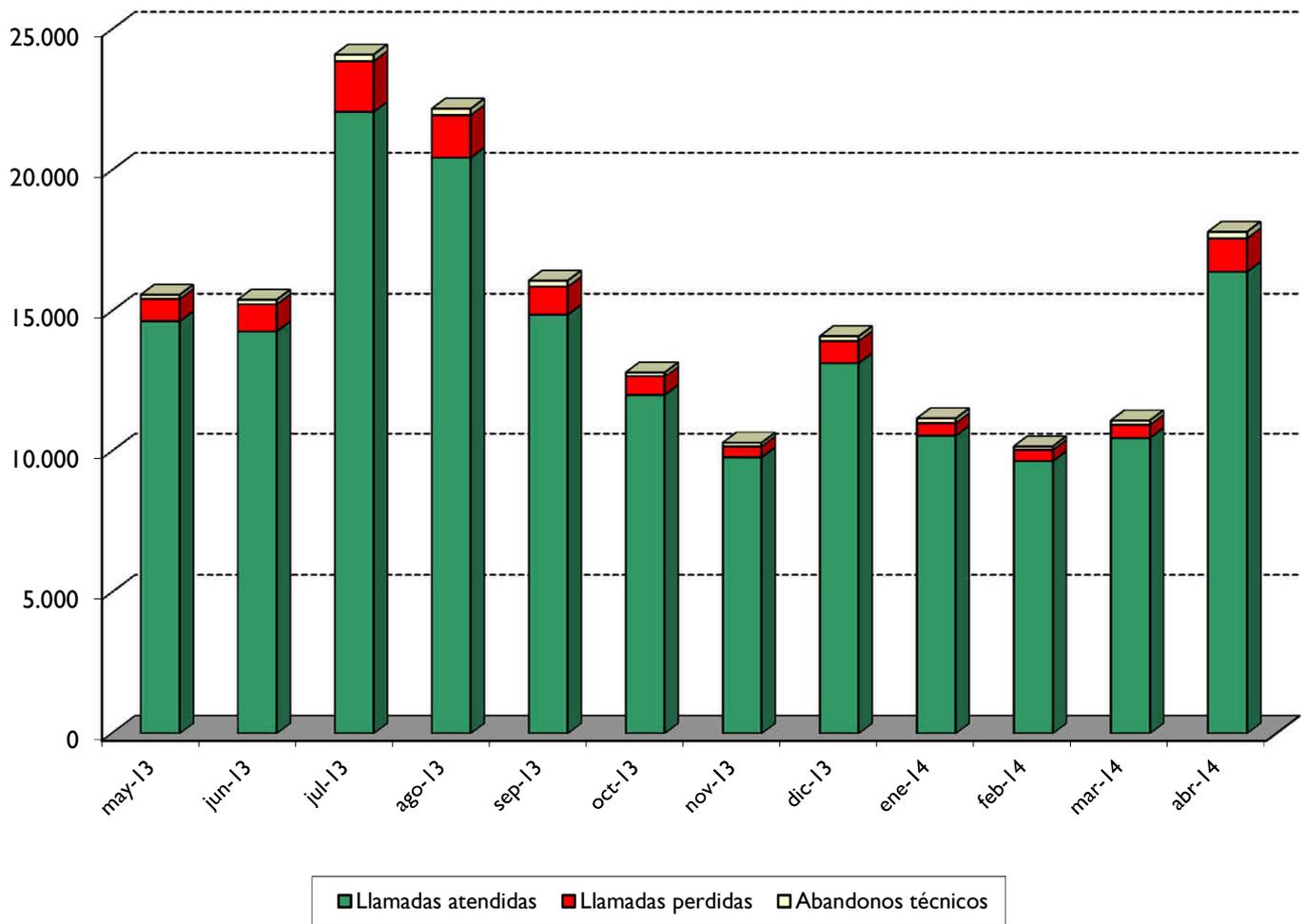
Desglose por franja horaria - abril 2014



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

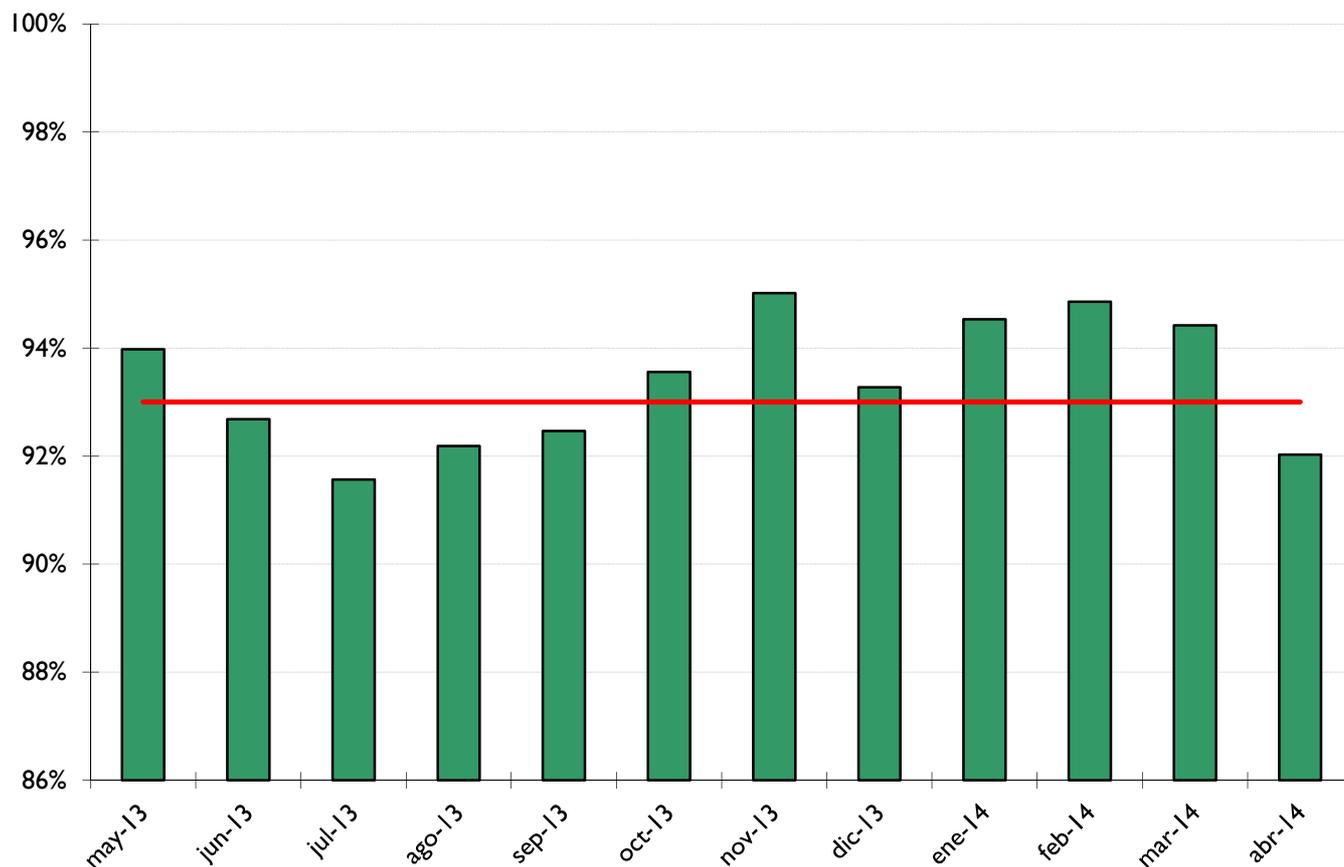
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

| abril 2014 | |
|----------------------------|---------------|
| Total llamadas | 17.816 |
| Llamadas atendidas | 16.396 |
| ÍNDICE DE COBERTURA | 92,03% |

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

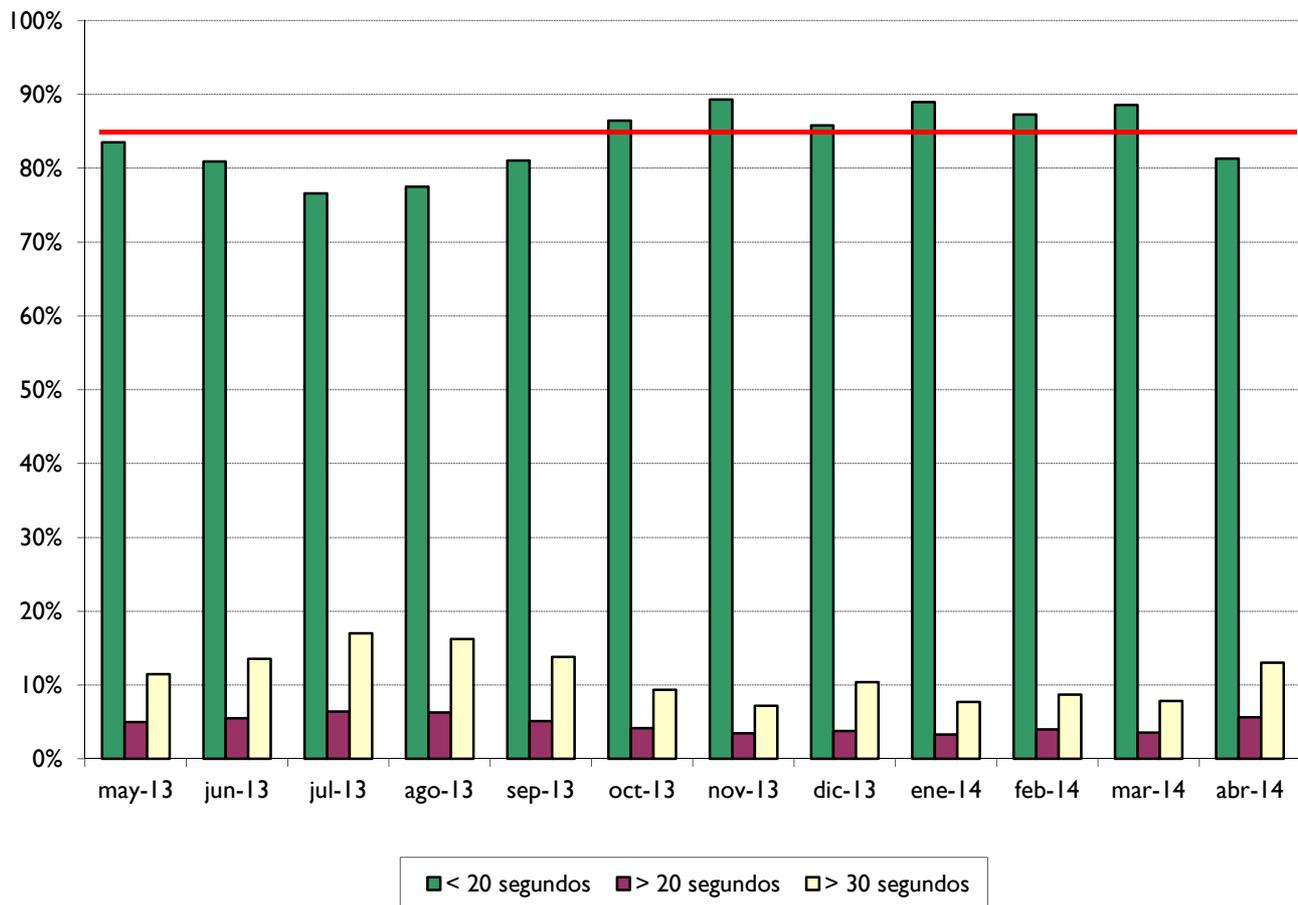
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

| abril 2014 | | |
|---------------|---------------|----------------|
| < 20 segundos | 13.332 | 81,31% |
| > 20 segundos | 924 | 5,64% |
| > 30 segundos | 2.140 | 13,05% |
| | 16.396 | 100,00% |

Objetivo no 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%

| abril 2014 | |
|----------------------------|--------------|
| Total llamadas | 17.816 |
| Llamadas abandonadas | 1.188 |
| ÍNDICE DE ABANDONOS | 6,67% |

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

