



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

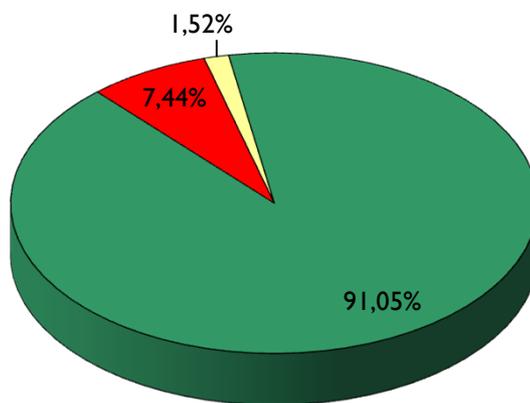
INFORME DE CALIDAD. JUNIO DE 2014



RESUMEN DE LLAMADAS

junio 2014

Llamadas atendidas	18.160	91,05%
Llamadas perdidas	1.483	7,44%
Abandonos técnicos	303	1,52%
TOTAL	19.946	100,00%

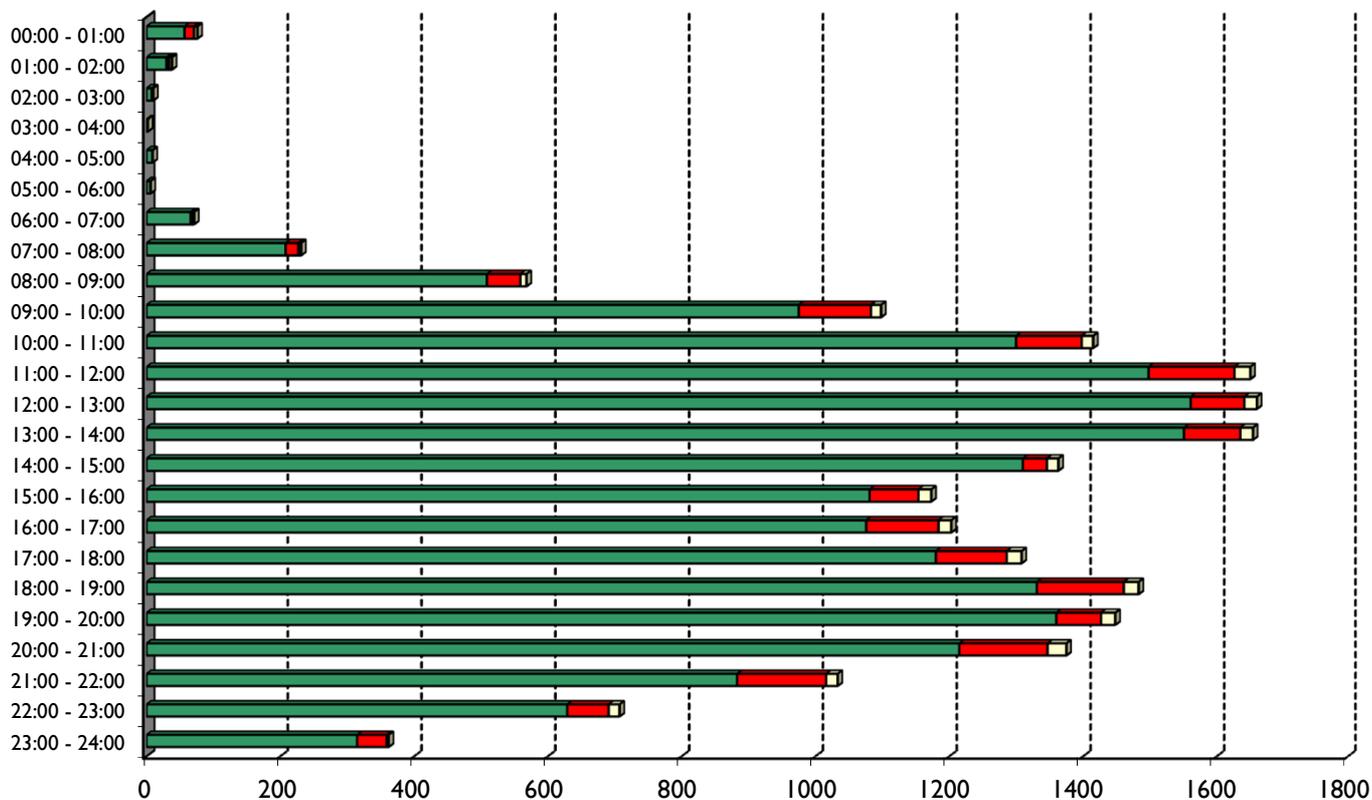


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	8.249	41,36%
Estación Plaza de Armas	11.697	58,64%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

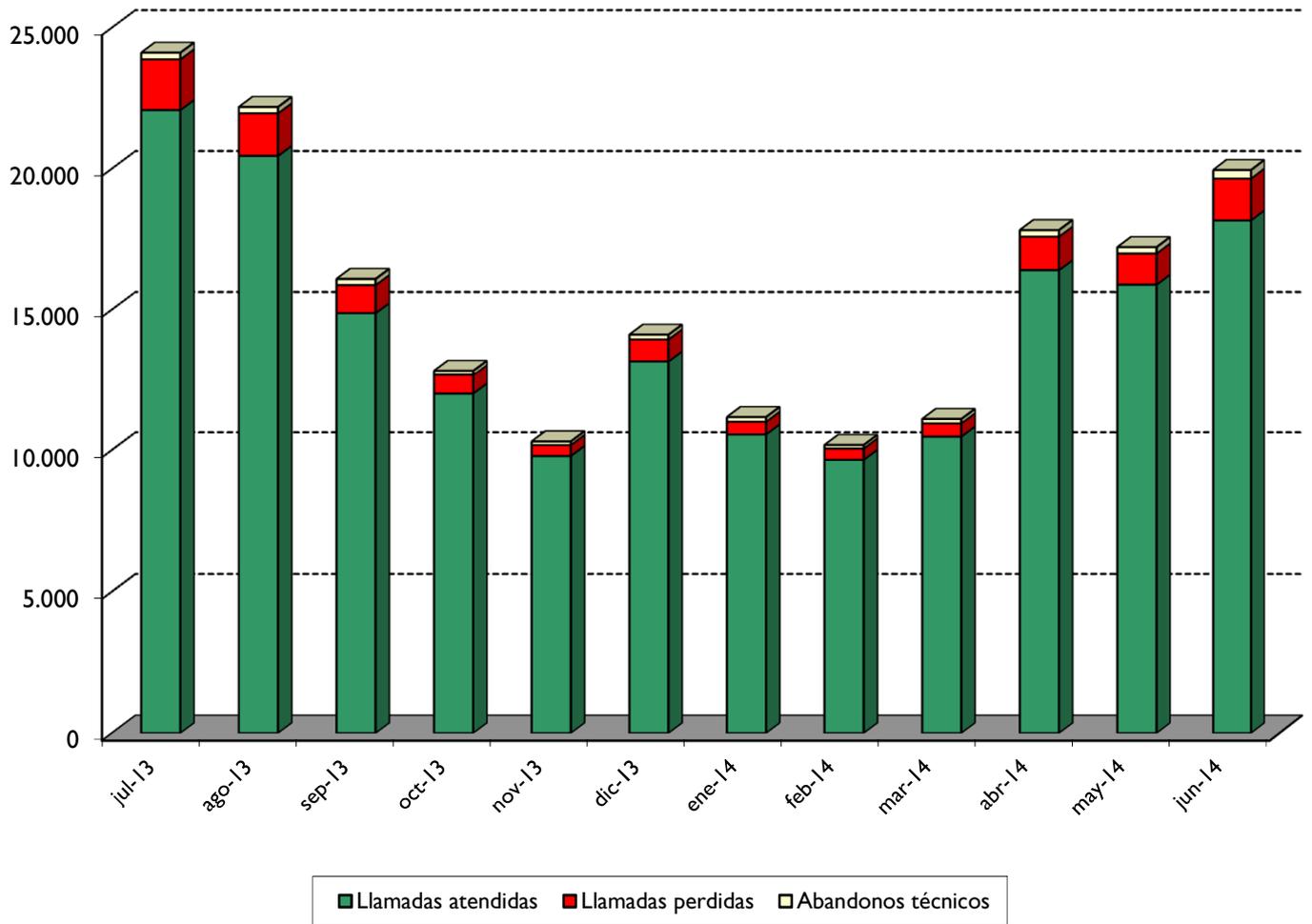
Desglose por franja horaria - junio 2014



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

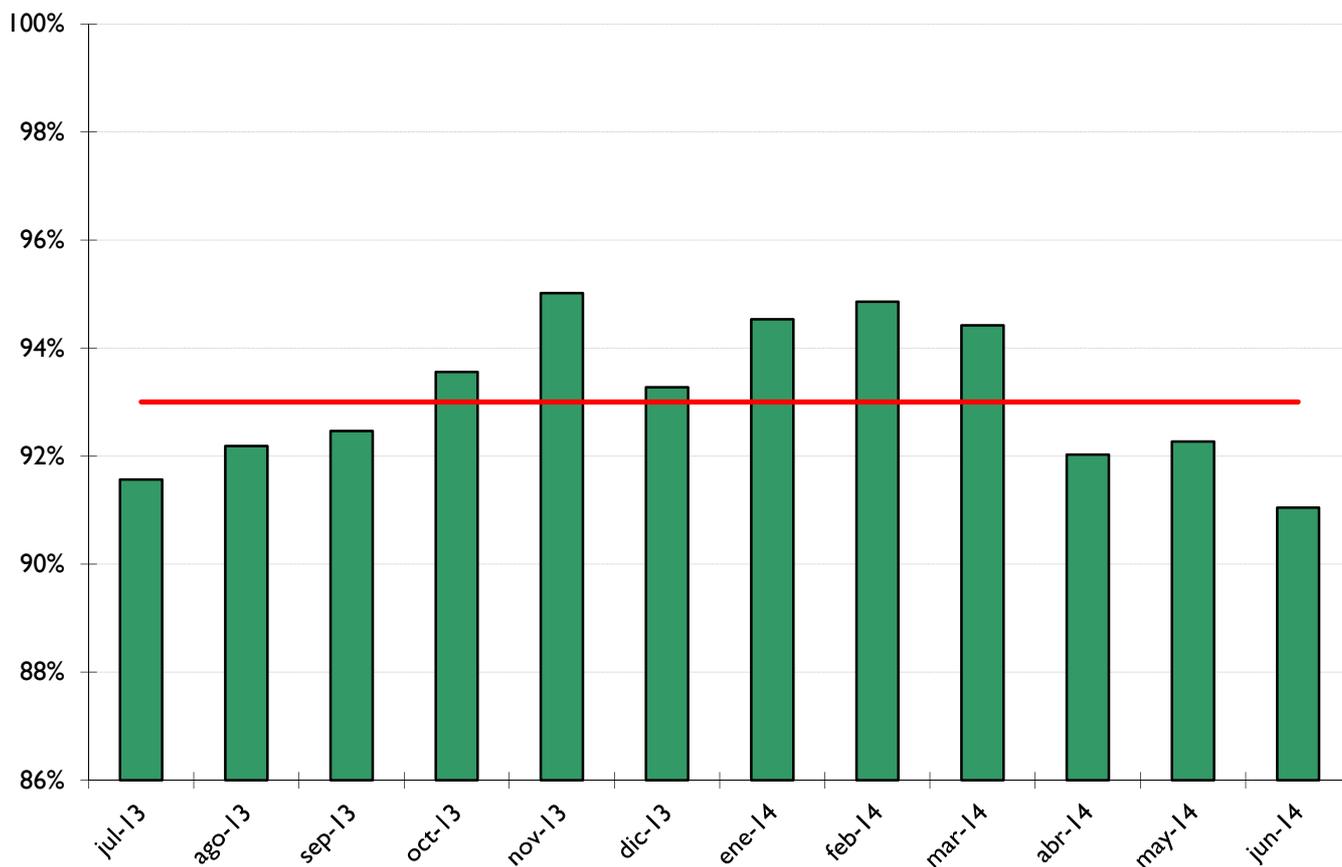
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

junio 2014	
Total llamadas	19.946
Llamadas atendidas	18.160
ÍNDICE DE COBERTURA	91,05%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

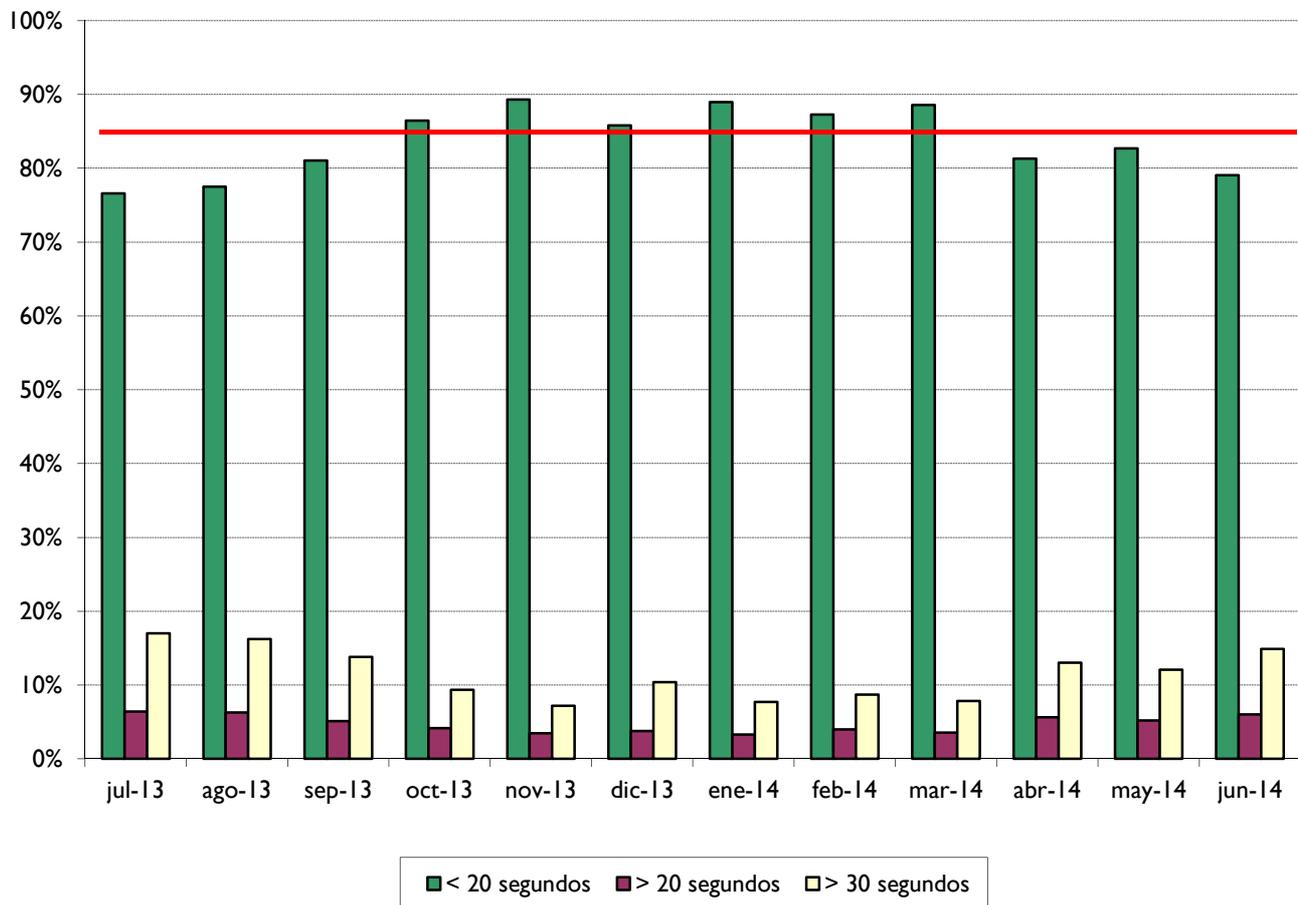
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

junio 2014		
< 20 segundos	14.359	79,07%
> 20 segundos	1.096	6,04%
> 30 segundos	2.705	14,90%
	18.160	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%

junio 2014	
Total llamadas	19.946
Llamadas abandonadas	1.483
ÍNDICE DE ABANDONOS	7,44%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

