



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

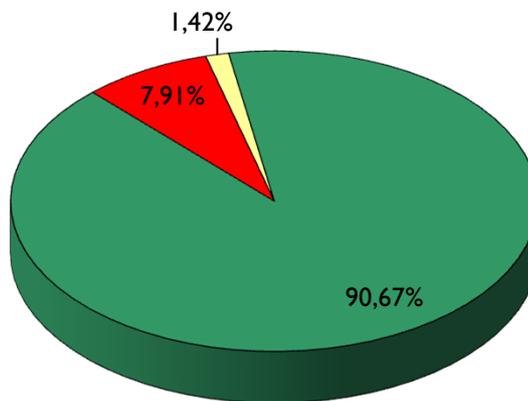
INFORME DE CALIDAD. JULIO DE 2014



RESUMEN DE LLAMADAS

julio 2014

Llamadas atendidas	22.320	90,67%
Llamadas perdidas	1.947	7,91%
Abandonos técnicos	350	1,42%
TOTAL	24.617	100,00%

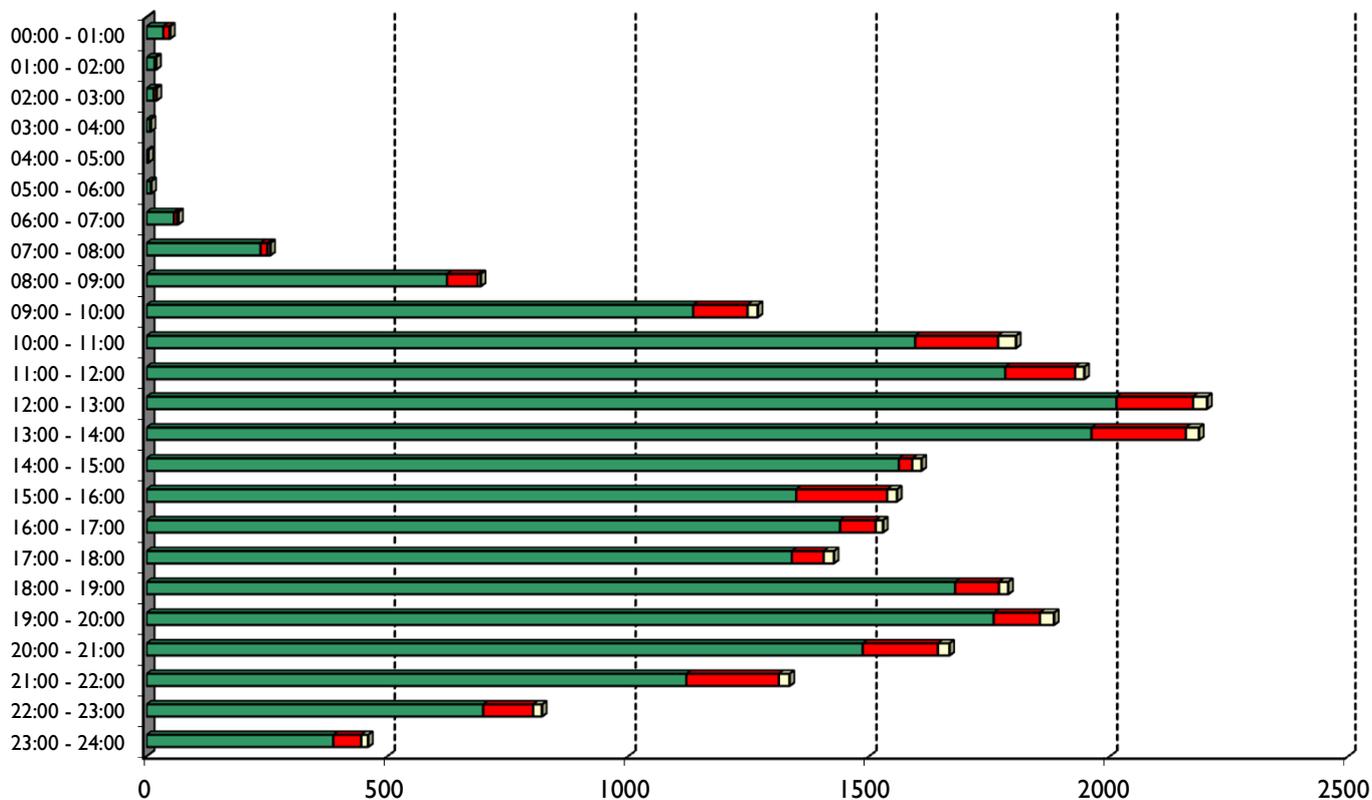


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	10.584	42,99%
Estación Plaza de Armas	14.033	57,01%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

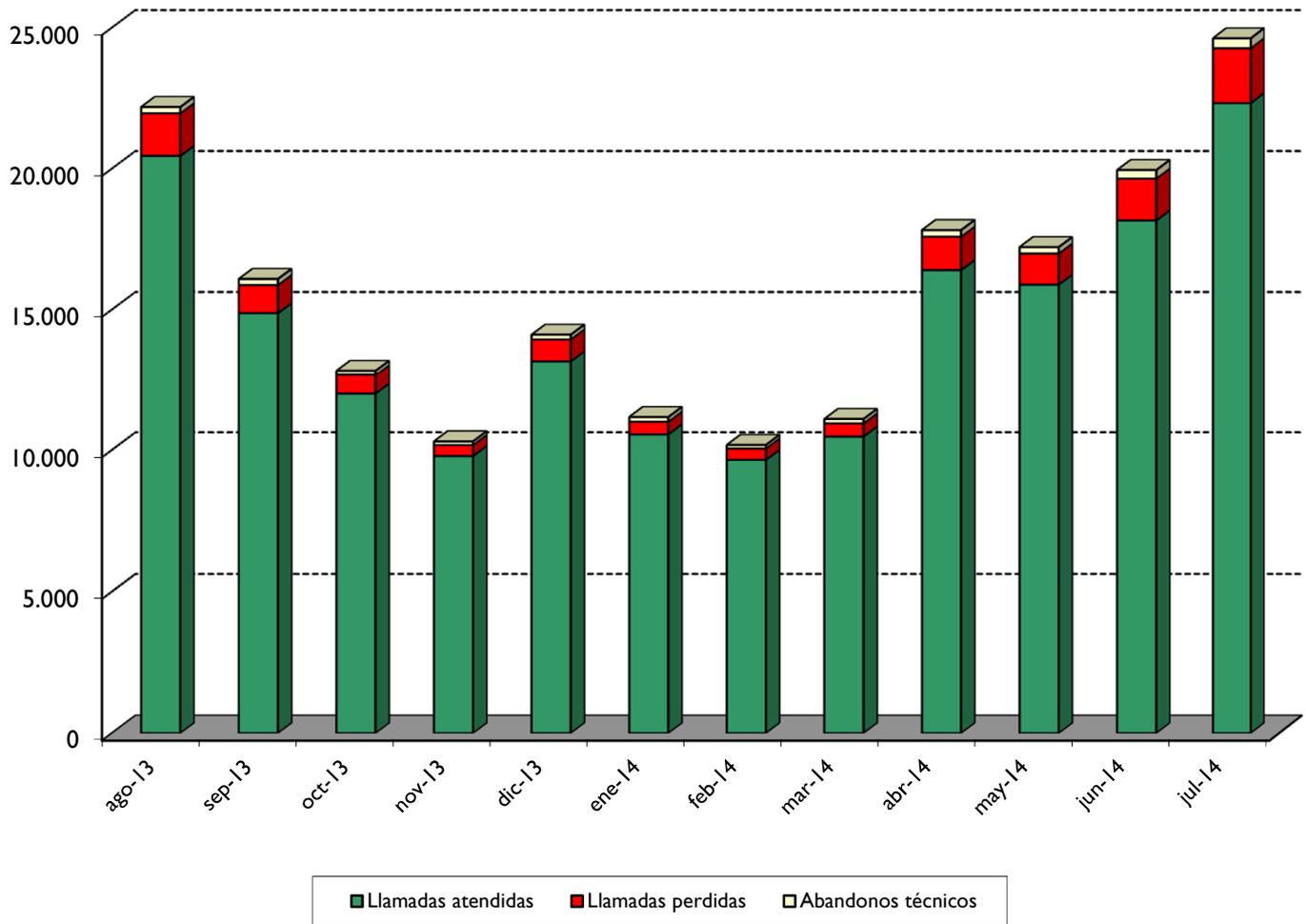
Desglose por franja horaria - julio 2014



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

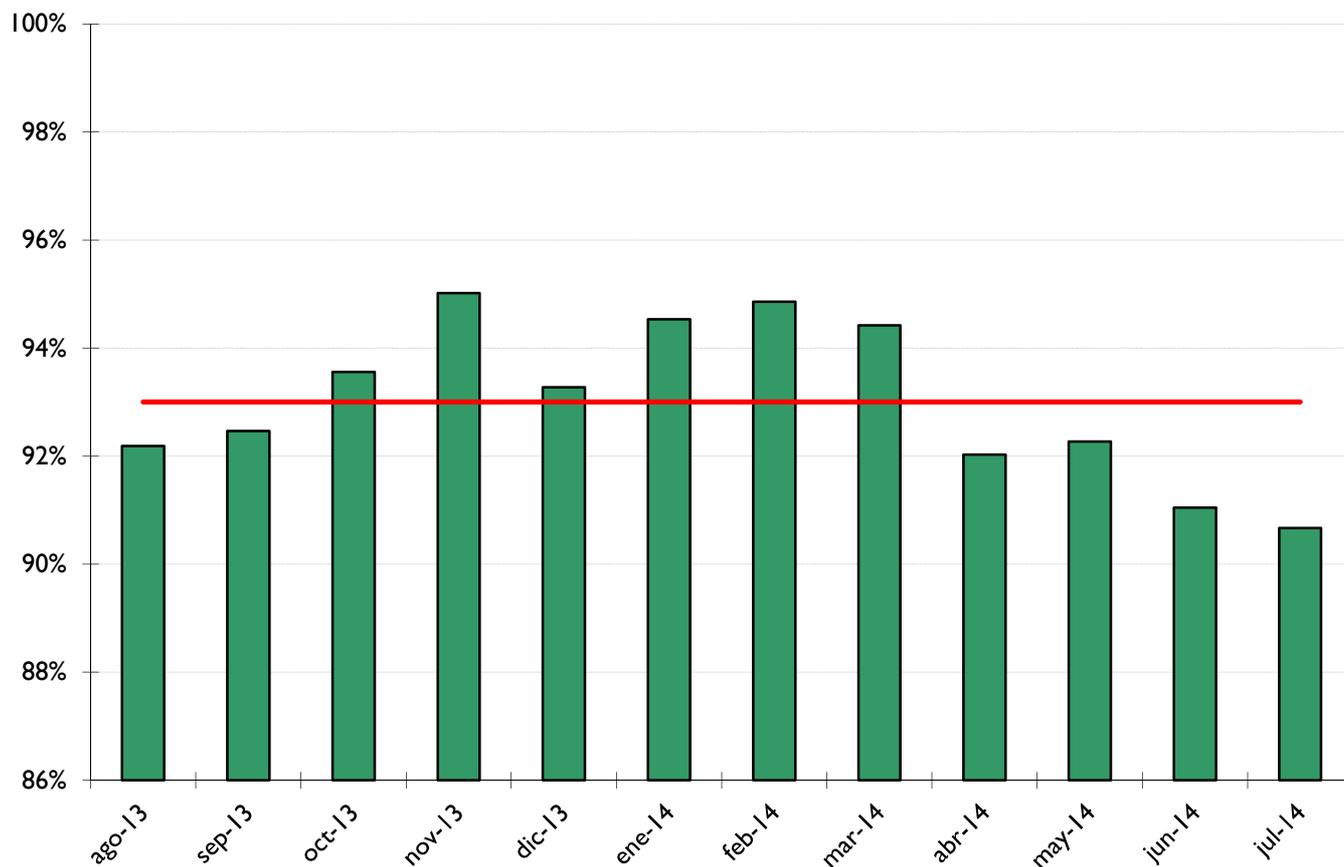
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

julio 2014	
Total llamadas	24.617
Llamadas atendidas	22.320
ÍNDICE DE COBERTURA	90,67%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





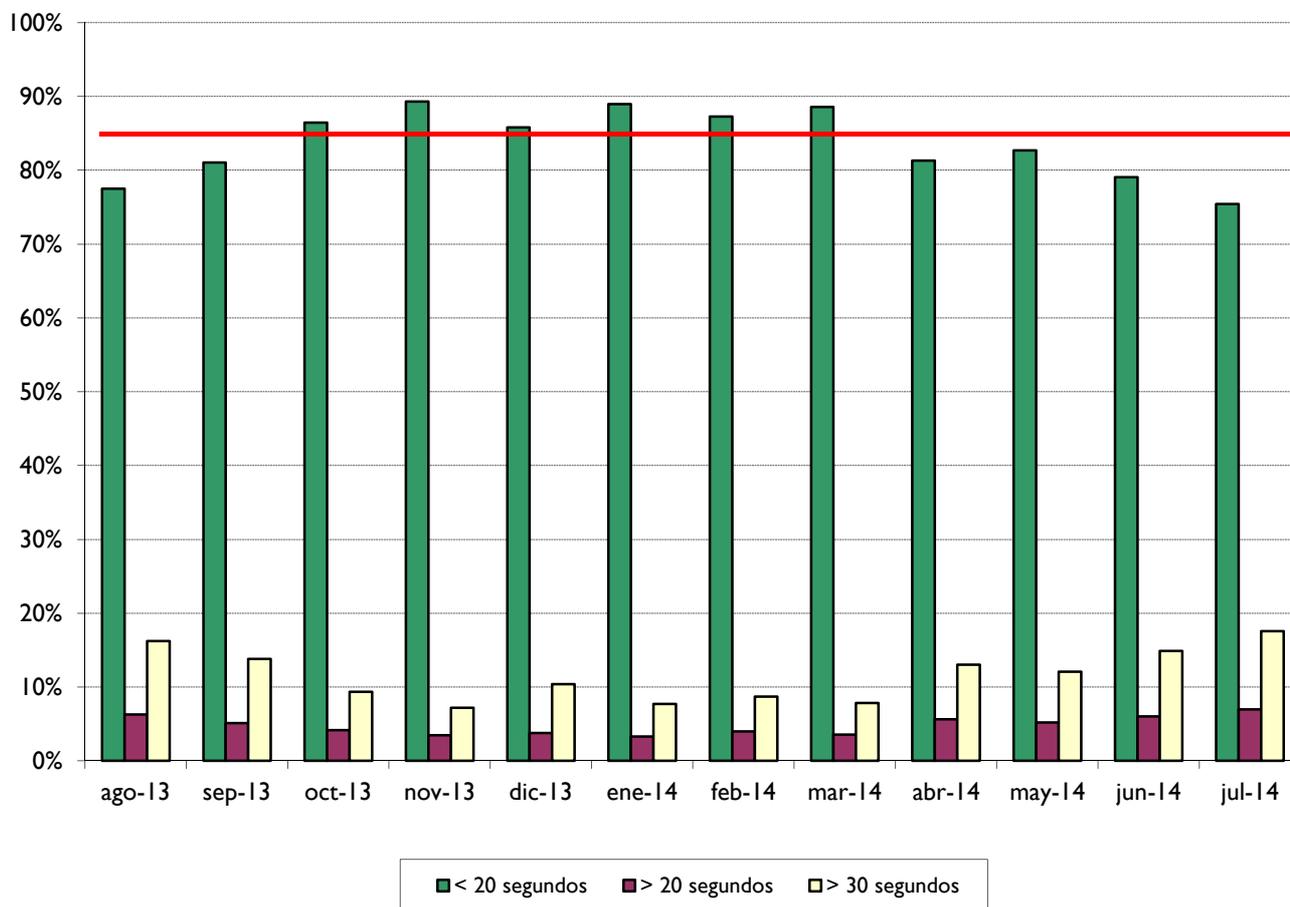
Tiempos de espera

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 2014			
< 20 segundos	16.835	75,43%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	1.559	6,98%	
> 30 segundos	3.926	17,59%	→ Objetivo no cumplido
	22.320	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 2014	
Total llamadas	24.617
Llamadas abandonadas	1.947
ÍNDICE DE ABANDONOS	7,91%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

