



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

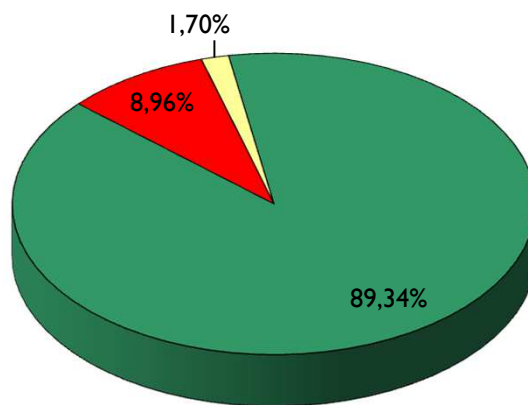
INFORME DE CALIDAD. DICIEMBRE DE 2011



RESUMEN DE LLAMADAS

diciembre 2011

Llamadas atendidas	8.347	89,34%
Llamadas perdidas	837	8,96%
Abandonos técnicos	159	1,70%
TOTAL	9.343	100,00%

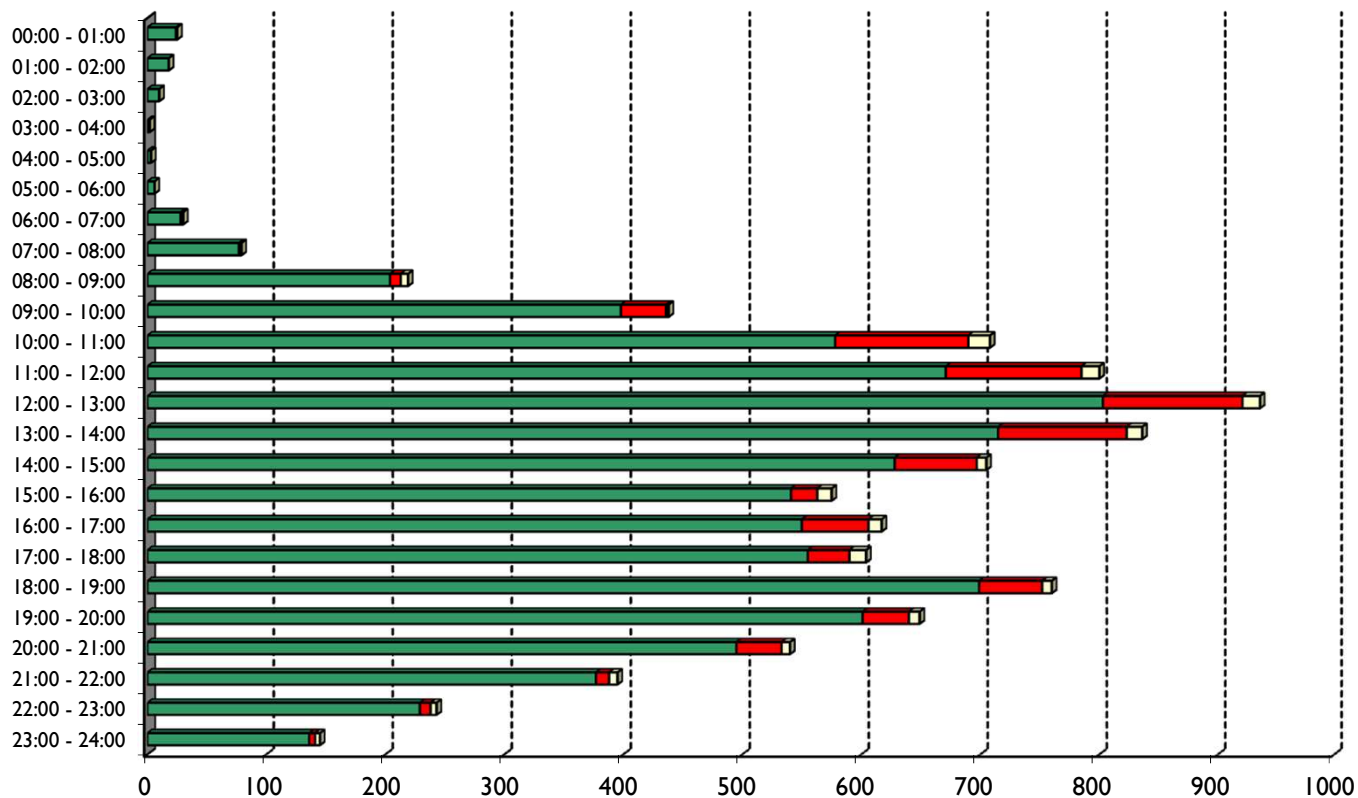


Desglose de llamadas atendidas

Ámbito metropolitano	4.585	49,07%
Estación Plaza de Armas	4.758	50,93%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

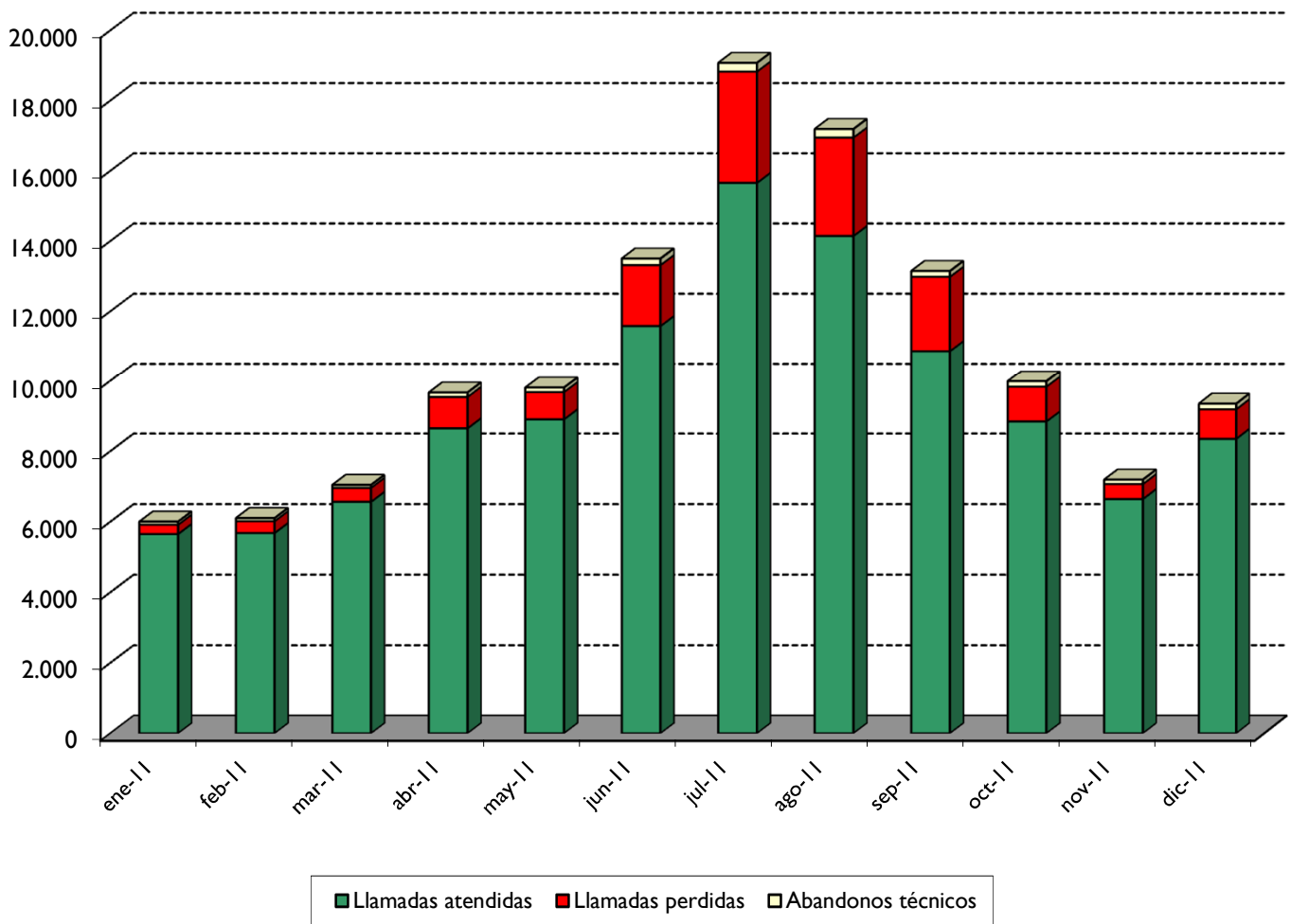
Desglose por franja horaria - diciembre 2011



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

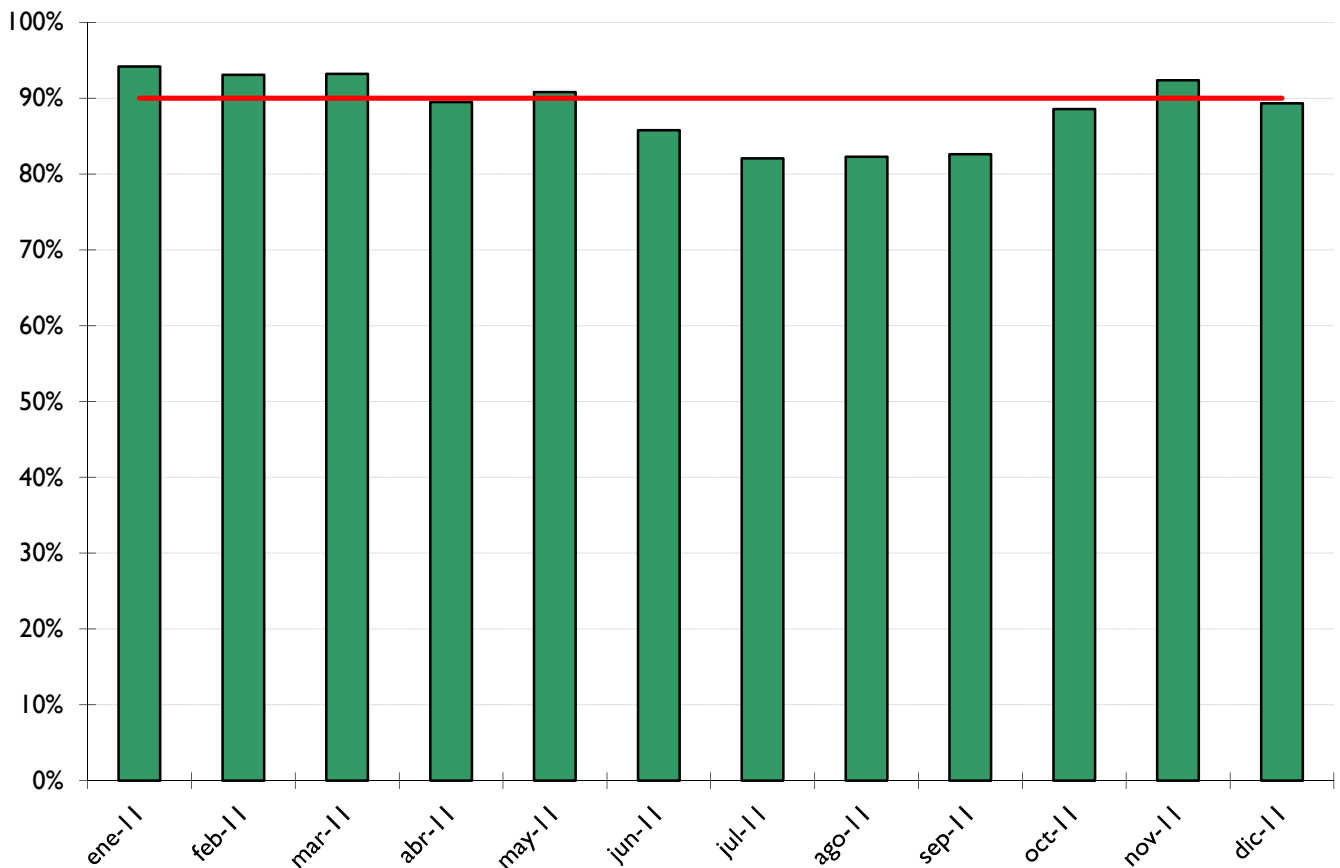
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

diciembre 2011	
Total llamadas	9.343
Llamadas atendidas	8.347
ÍNDICE DE COBERTURA	89,34%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





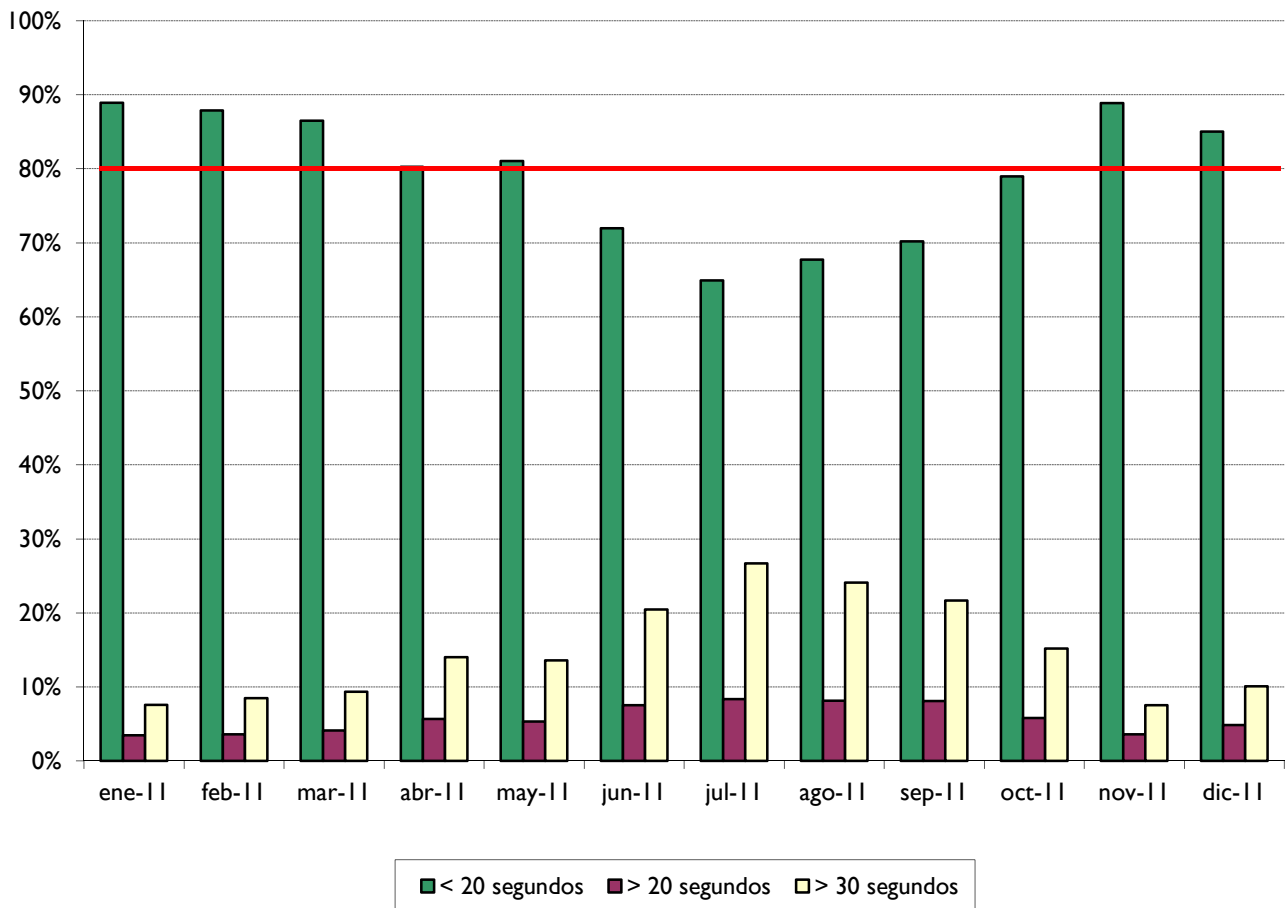
Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

diciembre 2011			
< 20 segundos	7.099	85,05%	→ Objetivo cumplido
> 20 segundos	404	4,84%	
> 30 segundos	844	10,11%	→ Objetivo no cumplido
	8.347	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

diciembre 2011	
Total llamadas	9.343
Llamadas abandonadas	837
ÍNDICE DE ABANDONOS	8,96%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

