



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



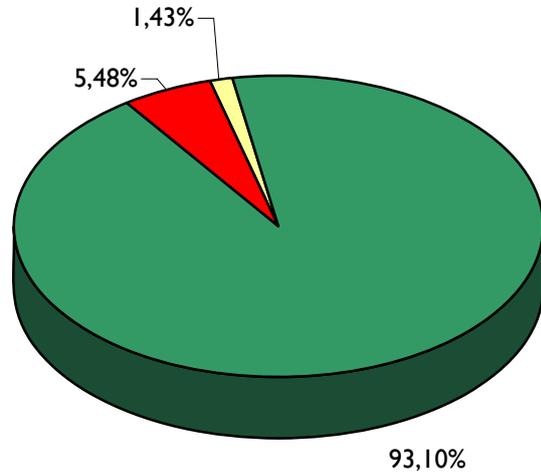
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. FEBRERO DE 2011



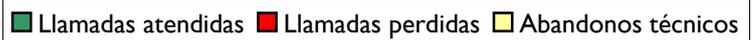
RESUMEN DE LLAMADAS

febrero 2011		
Llamadas atendidas	5.677	93,10%
Llamadas perdidas	334	5,48%
Abandonos técnicos	87	1,43%
TOTAL	6.098	100,00%

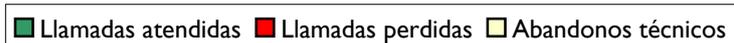
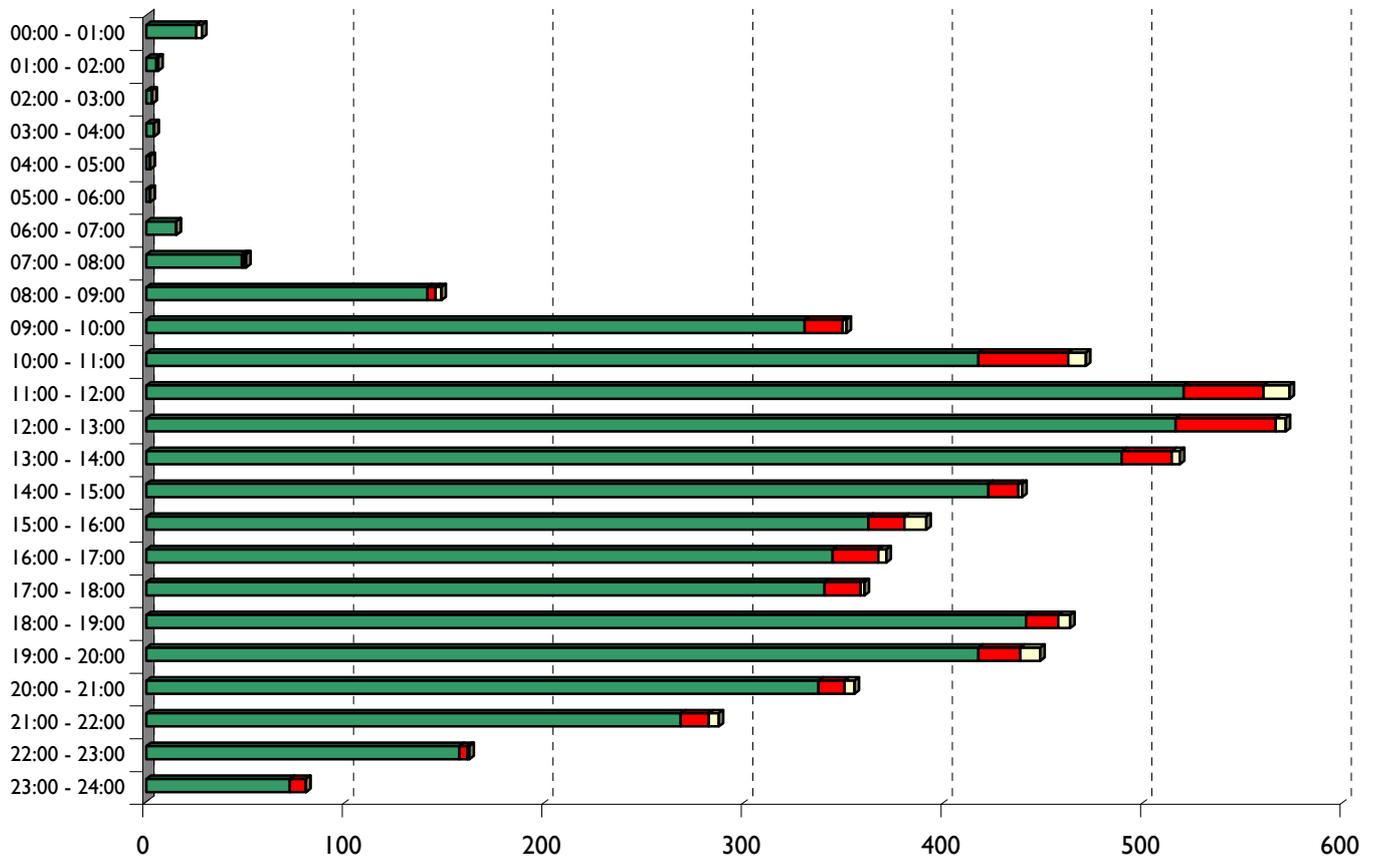


Desglose de llamadas atendidas

Ámbito metropolitano	2.849	46,72%
Estación Plaza de Armas	3.249	53,28%

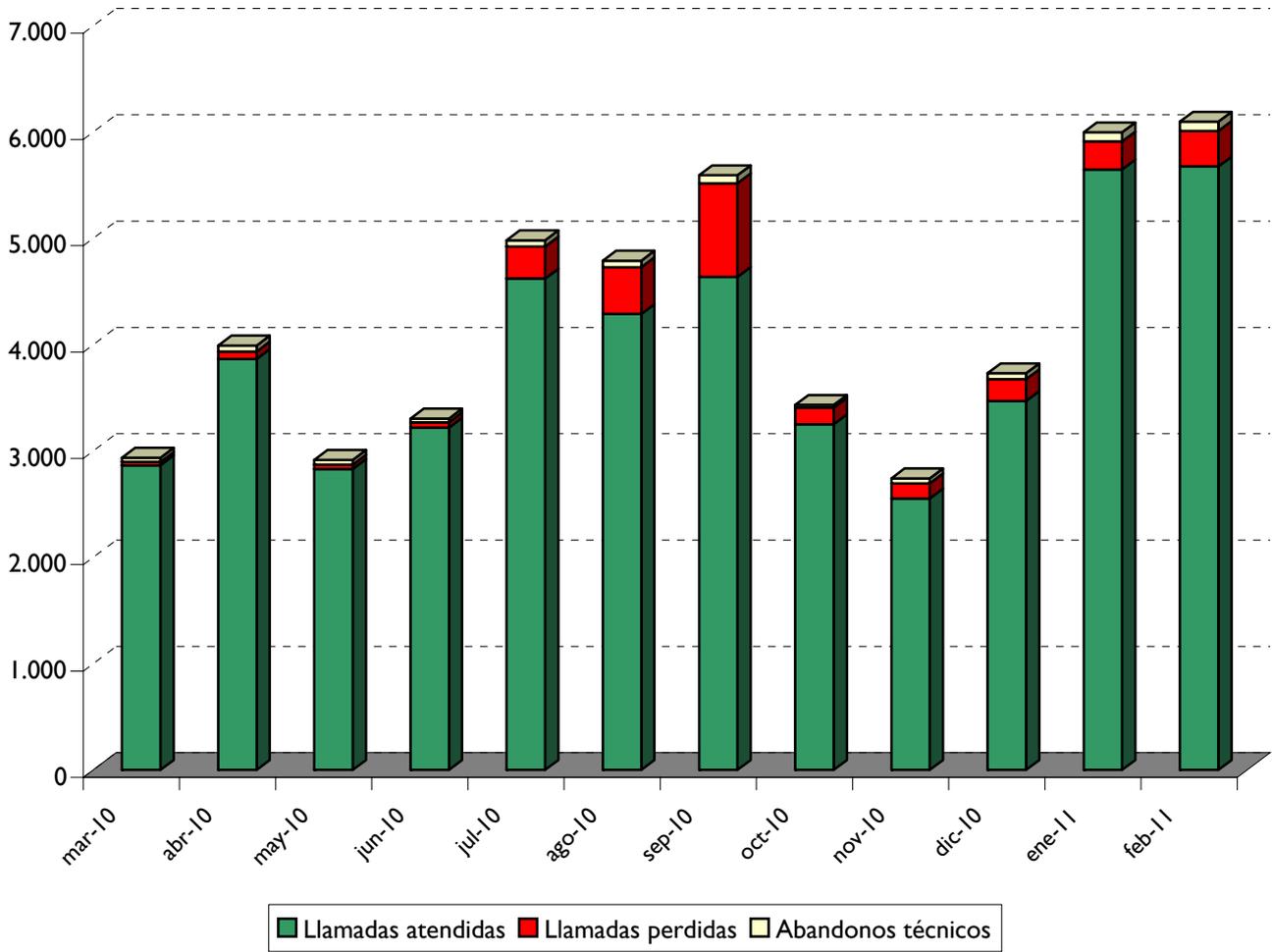


Desglose por franja horaria - febrero 2011





Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

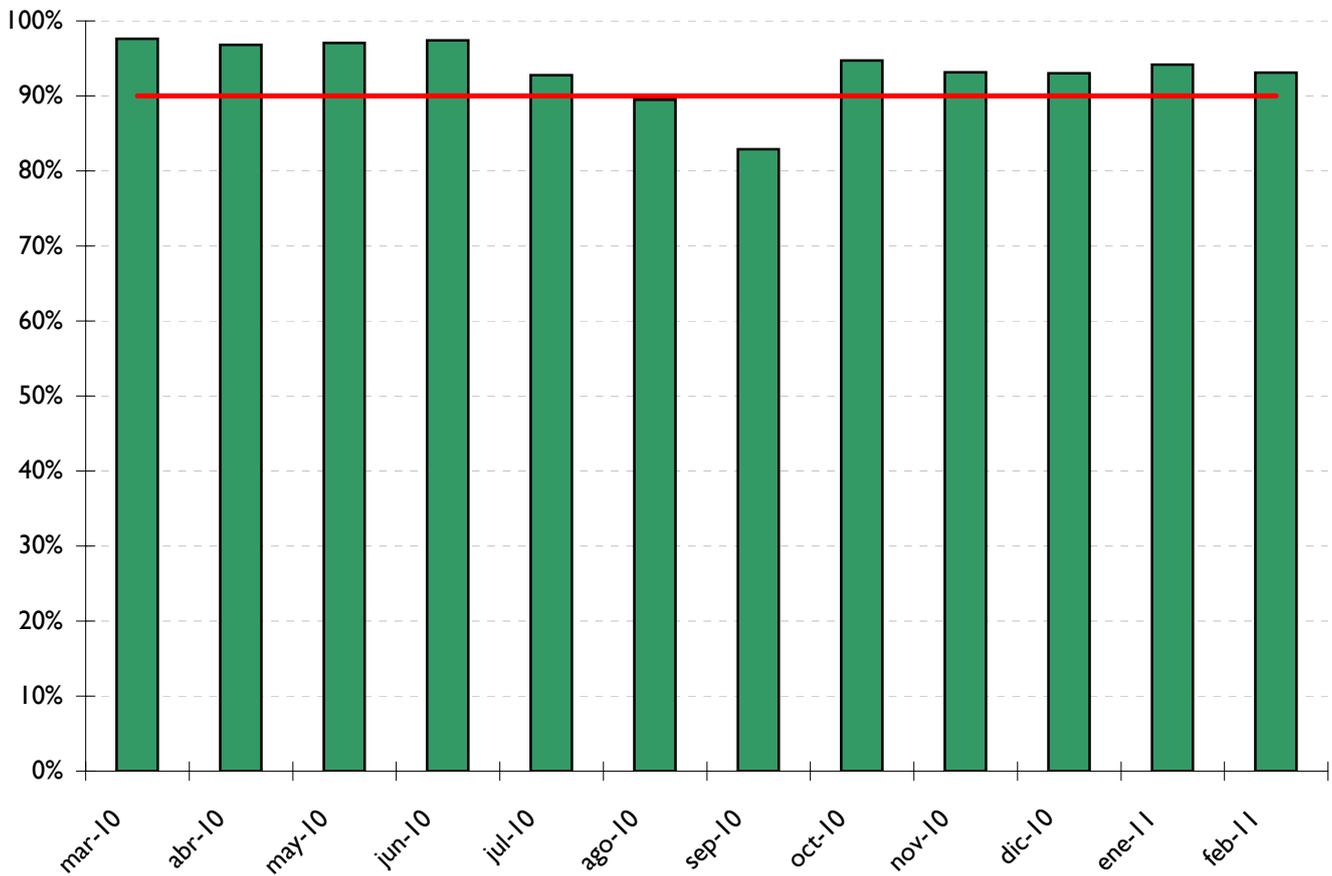
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

febrero 2011	
Total llamadas	6.098
Llamadas atendidas	5.677
ÍNDICE DE COBERTURA	93,10%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

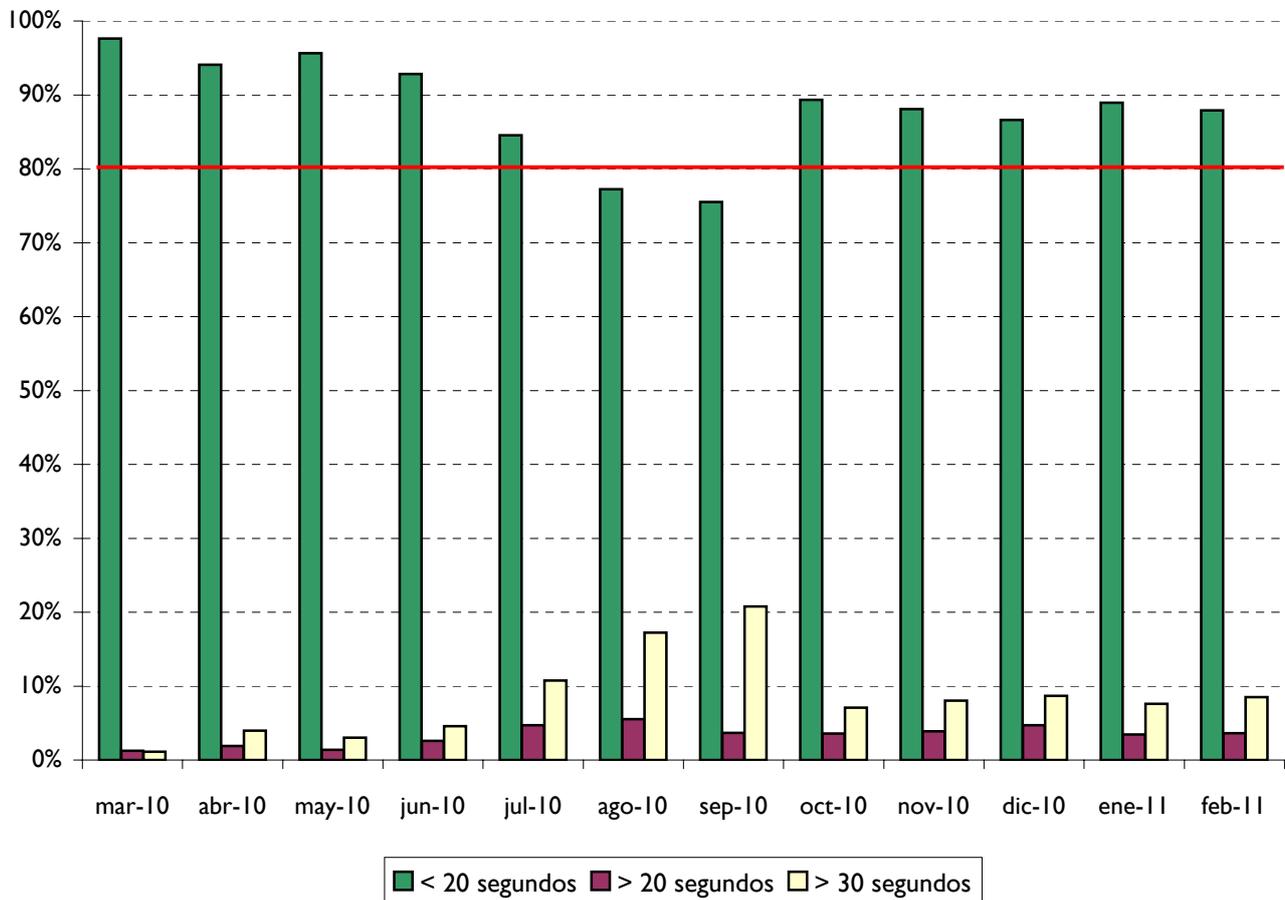
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

febrero 2011		
< 20 segundos	4.990	87,90%
> 20 segundos	205	3,61%
> 30 segundos	482	8,49%
	5.677	100,00%

➔ 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 7%

febrero 2011	
Total llamadas	6.098
Llamadas abandonadas	334
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,48%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

