



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

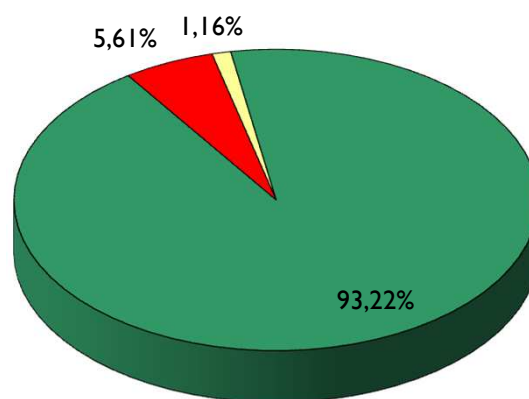
INFORME DE CALIDAD. MARZO DE 2011



RESUMEN DE LLAMADAS

marzo 2011

Llamadas atendidas	6.562	93,22%
Llamadas perdidas	395	5,61%
Abandonos técnicos	82	1,16%
TOTAL	7.039	100,00%

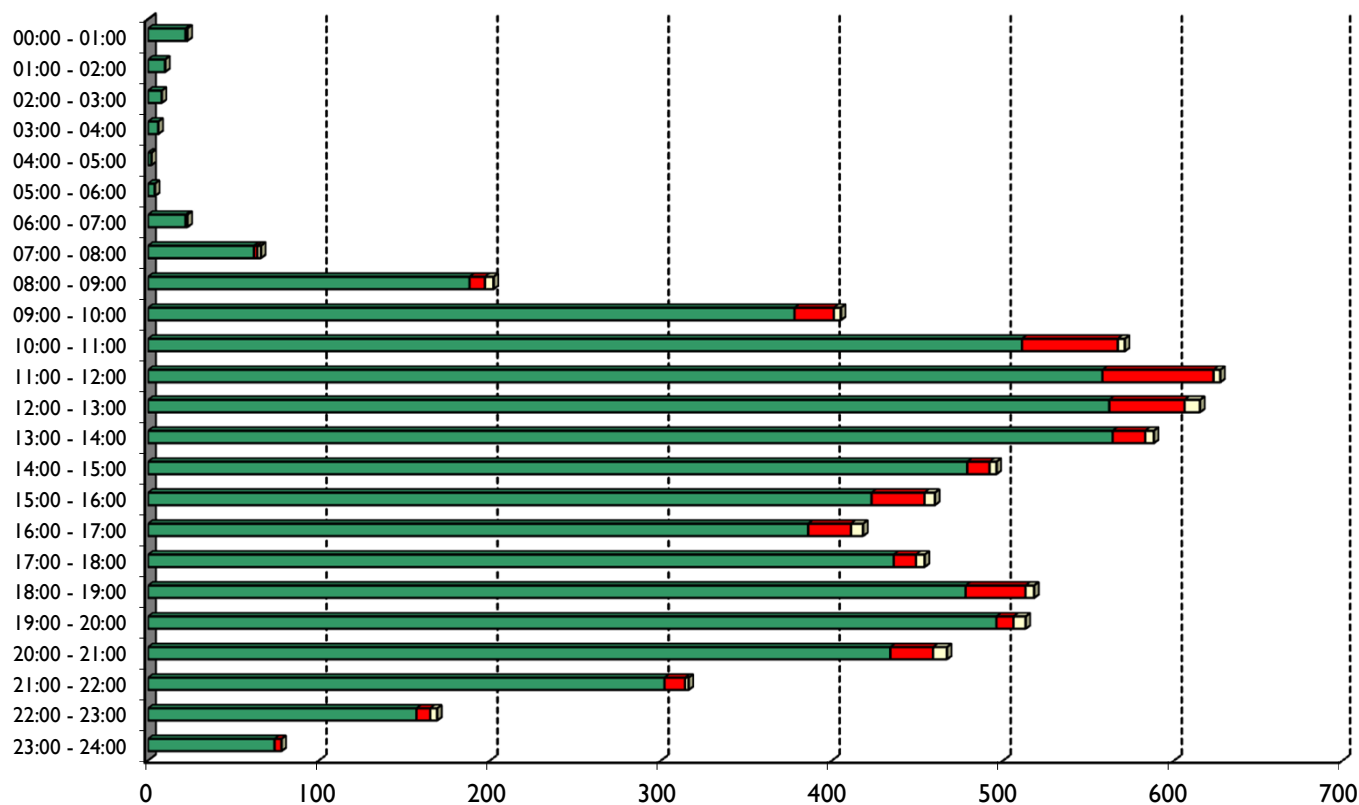


Desglose de llamadas atendidas

Ámbito metropolitano	3.340	47,45%
Estación Plaza de Armas	3.699	52,55%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

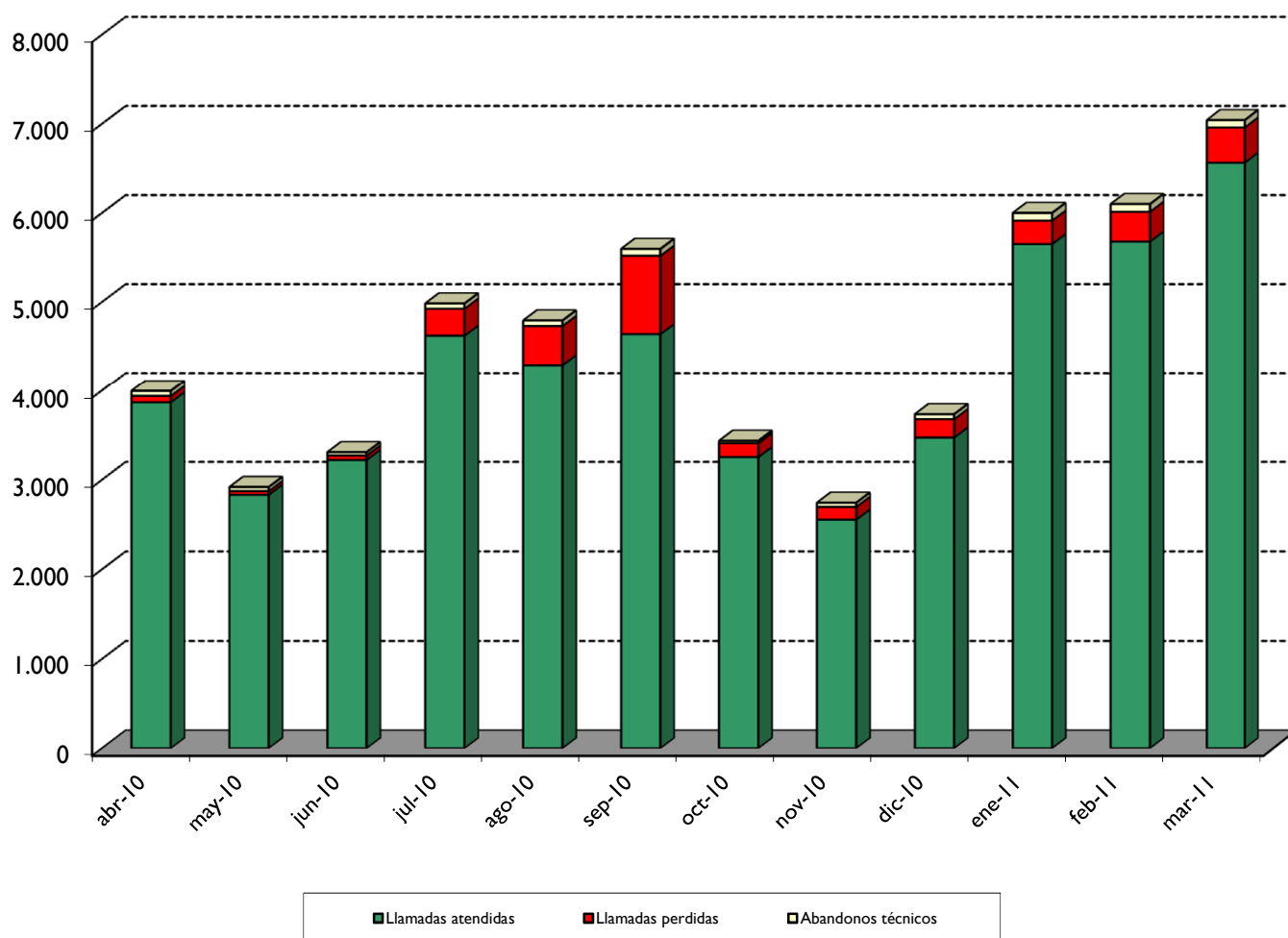
Desglose por franja horaria - marzo 2011



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

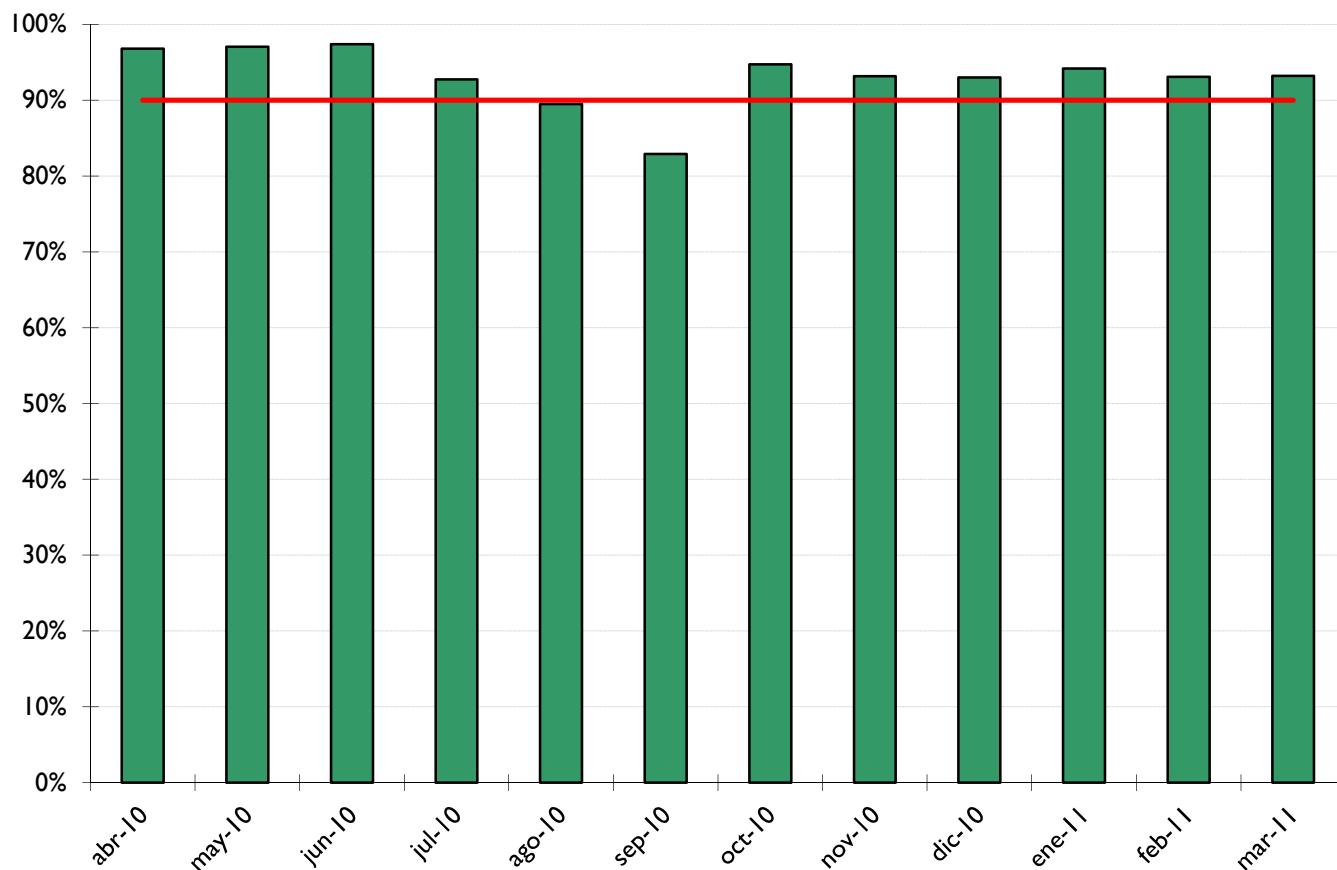
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

marzo 2011	
Total llamadas	7.039
Llamadas atendidas	6.562
ÍNDICE DE COBERTURA	93,22%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





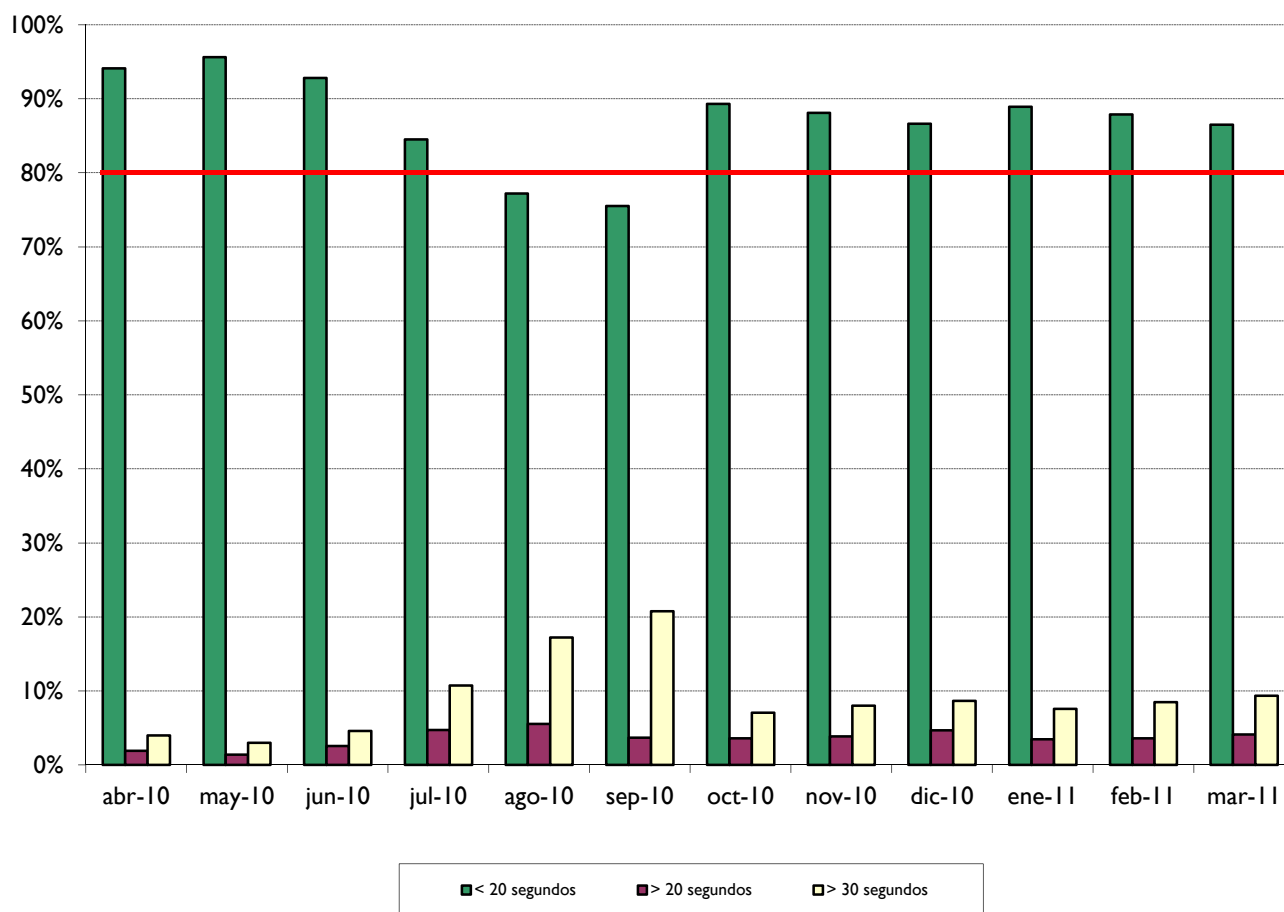
Tiempos de espera

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.

marzo 2011			
< 20 segundos	5.676	86,51%	→ Objetivo cumplido
> 20 segundos	270	4,12%	
> 30 segundos	615	9,37%	→ Objetivo no cumplido
	6.561	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

marzo 2011	
Total llamadas	7.039
Llamadas abandonadas	395
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,61%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

