



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

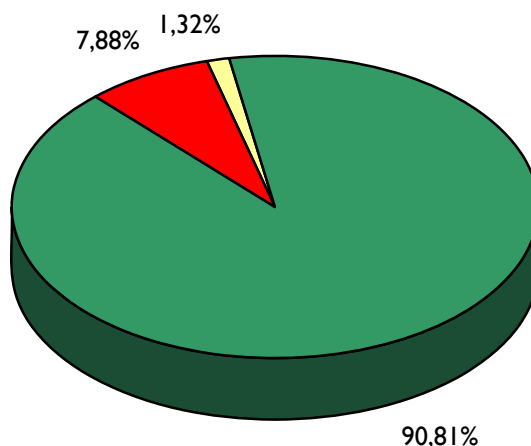
INFORME DE CALIDAD. MAYO DE 2011



RESUMEN DE LLAMADAS

mayo 2011

Llamadas atendidas	8.900	90,81%
Llamadas perdidas	772	7,88%
Abandonos técnicos	129	1,32%
TOTAL	9.801	100,00%

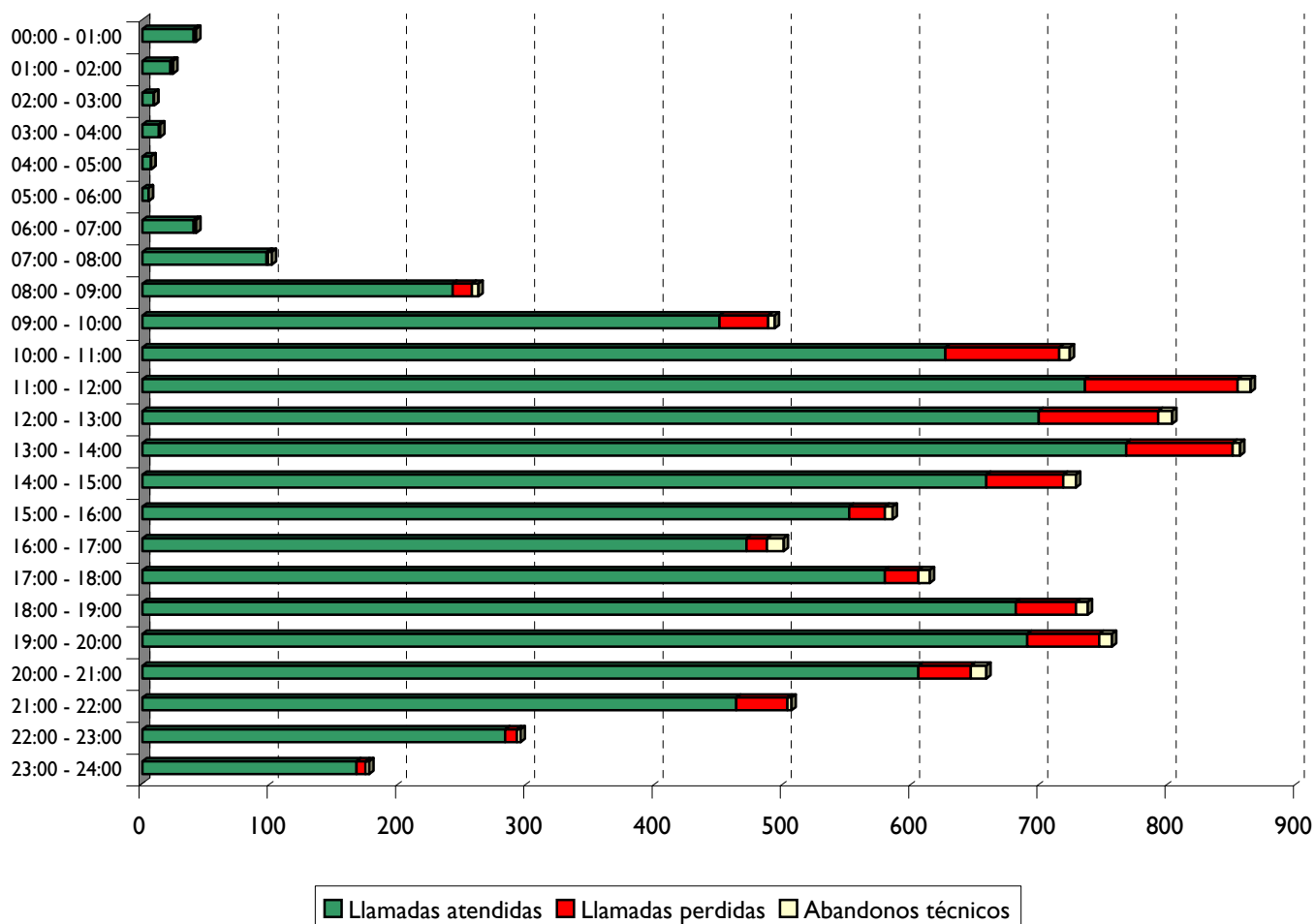


Desglose de llamadas atendidas

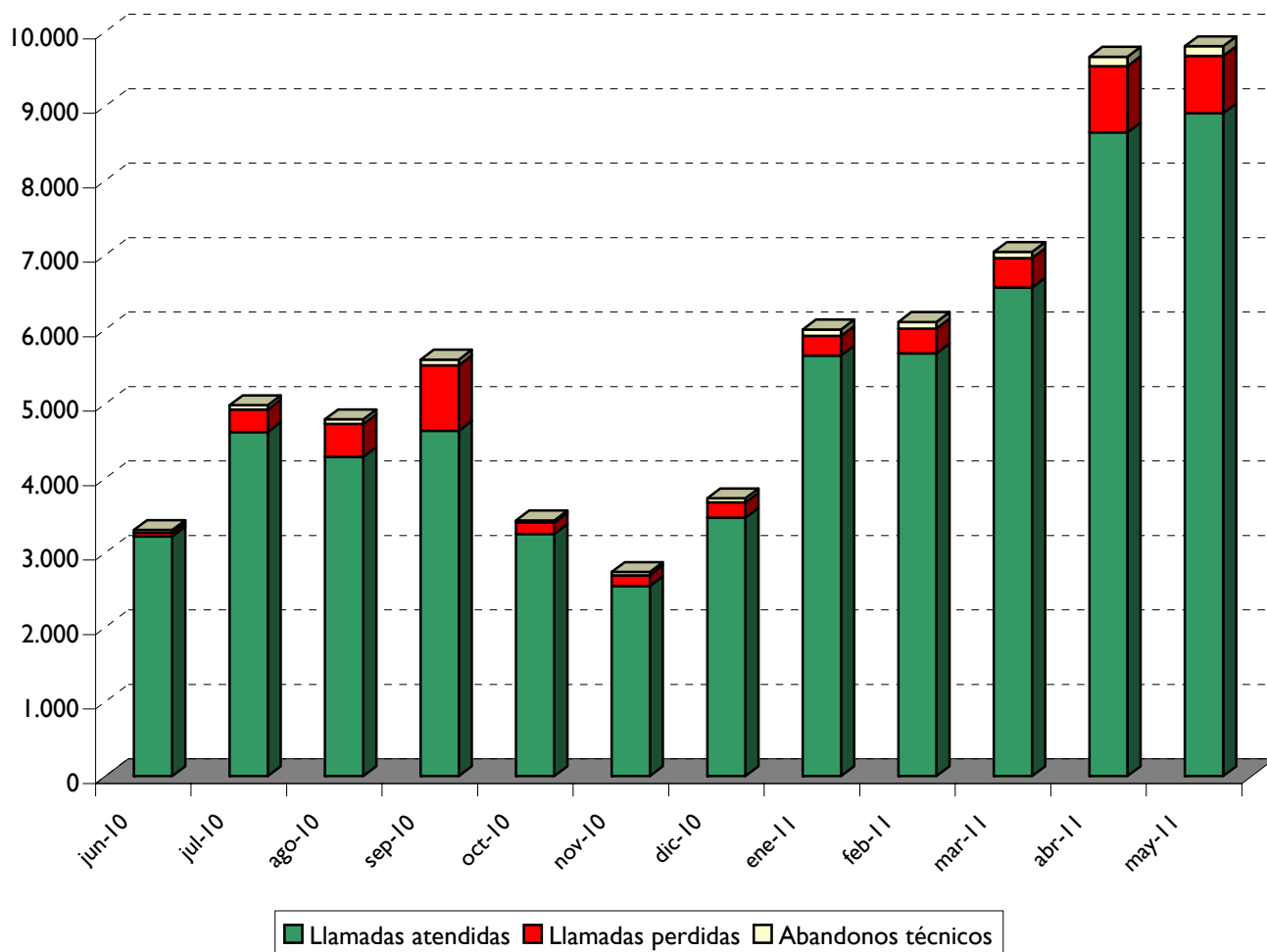
Ámbito metropolitano	4.693	47,88%
Estación Plaza de Armas	5.108	52,12%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

Desglose por franja horaria - mayo 2011



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

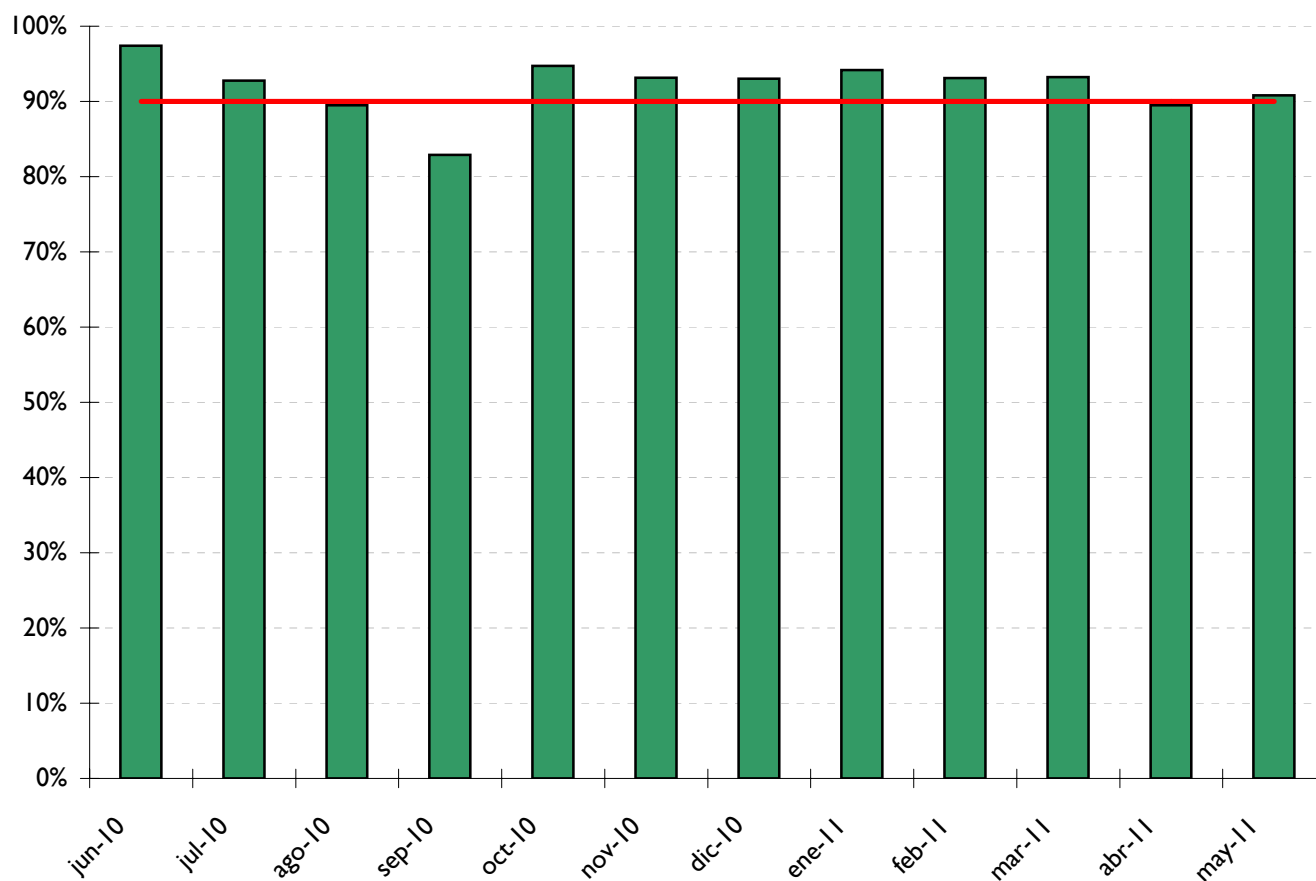
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

mayo 2011	
Total llamadas	9.801
Llamadas atendidas	8.900
ÍNDICE DE COBERTURA	90,81%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

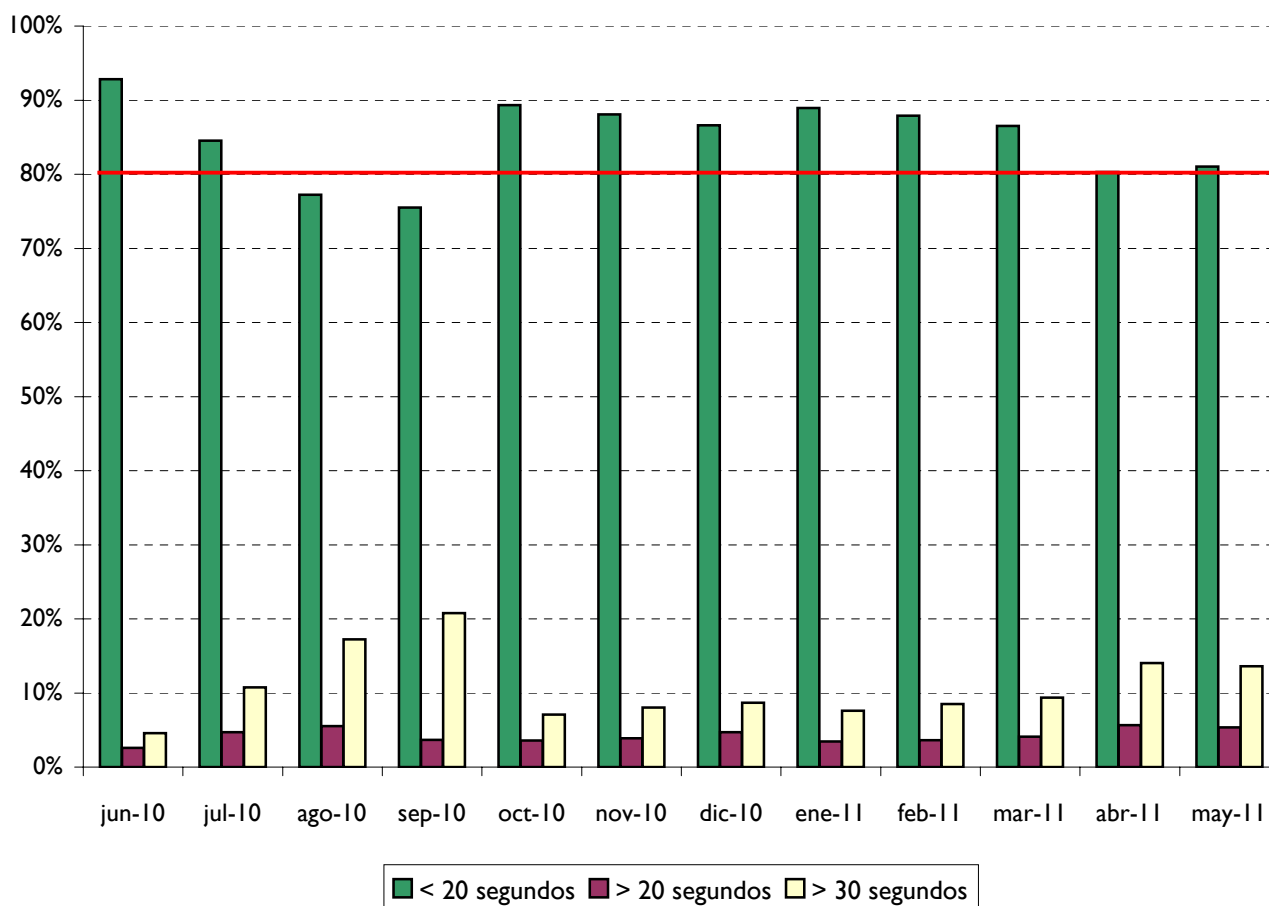
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

mayo 2011		
< 20 segundos	7.214	81,06%
> 20 segundos	476	5,35%
> 30 segundos	1.210	13,60%
	8.900	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%

mayo 2011	
Total llamadas	9.801
Llamadas abandonadas	772
ÍNDICE DE ABANDONOS	7,88%

➔ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

