



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



# **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

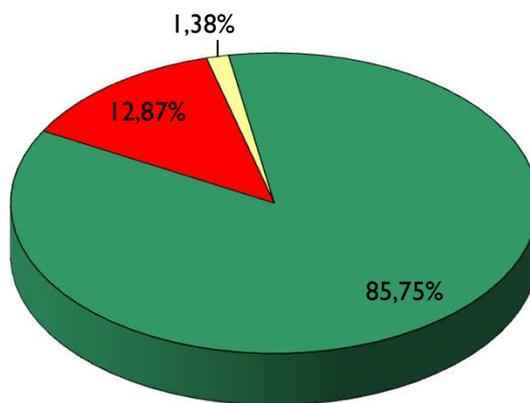
INFORME DE CALIDAD. JUNIO DE 2011



**RESUMEN DE LLAMADAS**

junio 2011

Llamadas atendidas	11.576	85,75%
Llamadas perdidas	1.737	12,87%
Abandonos técnicos	186	1,38%
<b>TOTAL</b>	<b>13.499</b>	<b>100,00%</b>

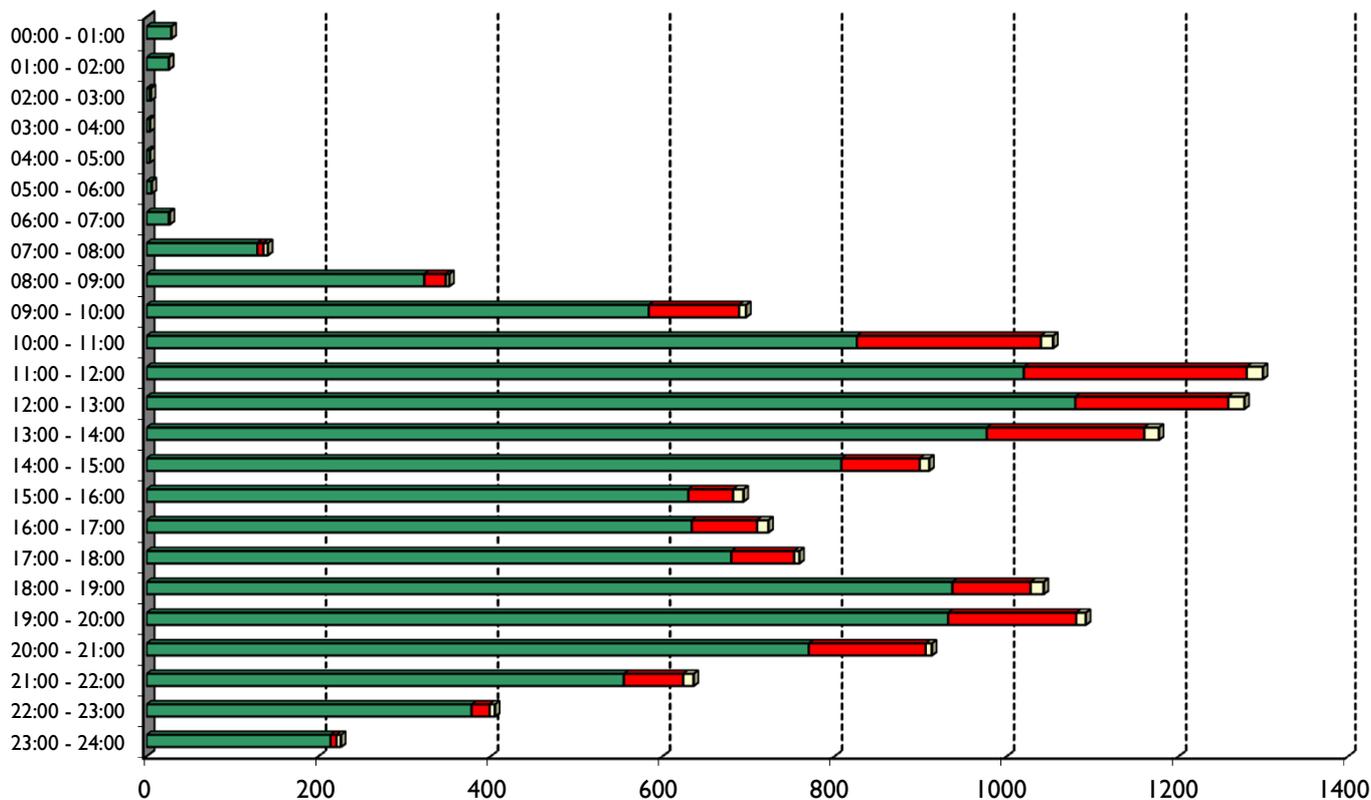


**Desglose de llamadas atendidas**

Ámbito metropolitano	4.759	35,25%
Estación Plaza de Armas	8.740	64,75%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

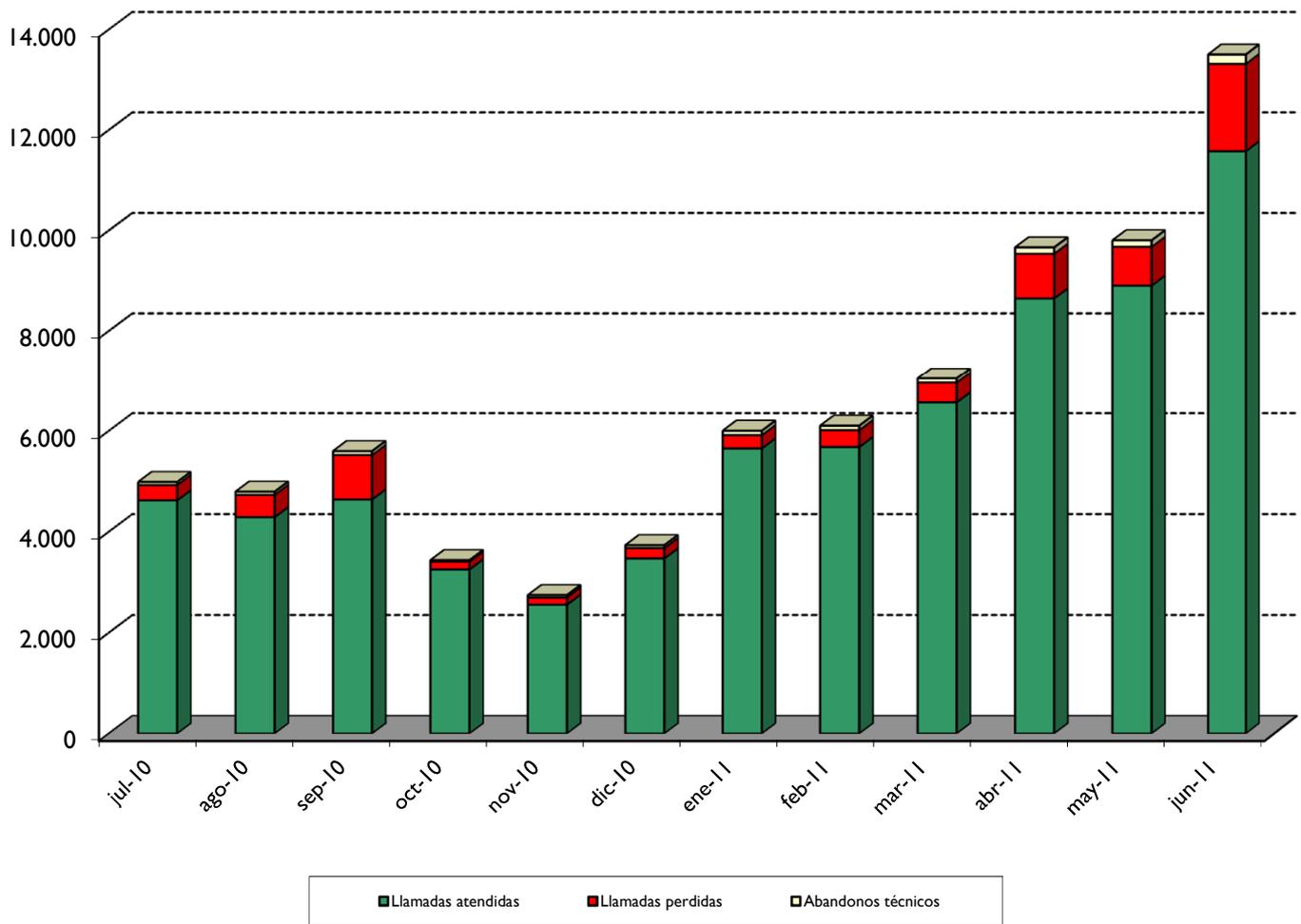
**Desglose por franja horaria - junio 2011**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

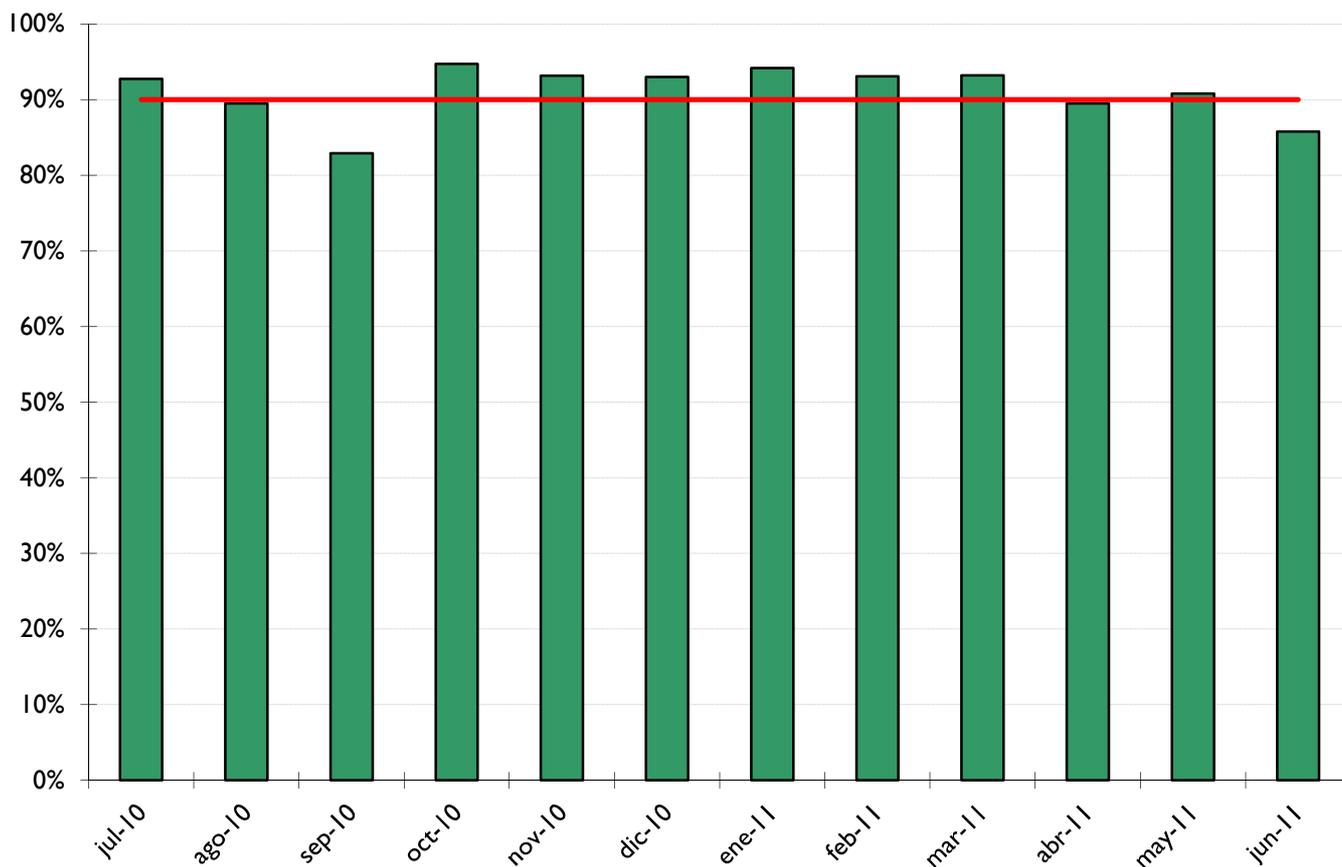
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

junio 2011	
Total llamadas	13.499
Llamadas atendidas	11.576
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>85,75%</b>

→ Objetivo no cumplido

### Evolución del índice de cobertura





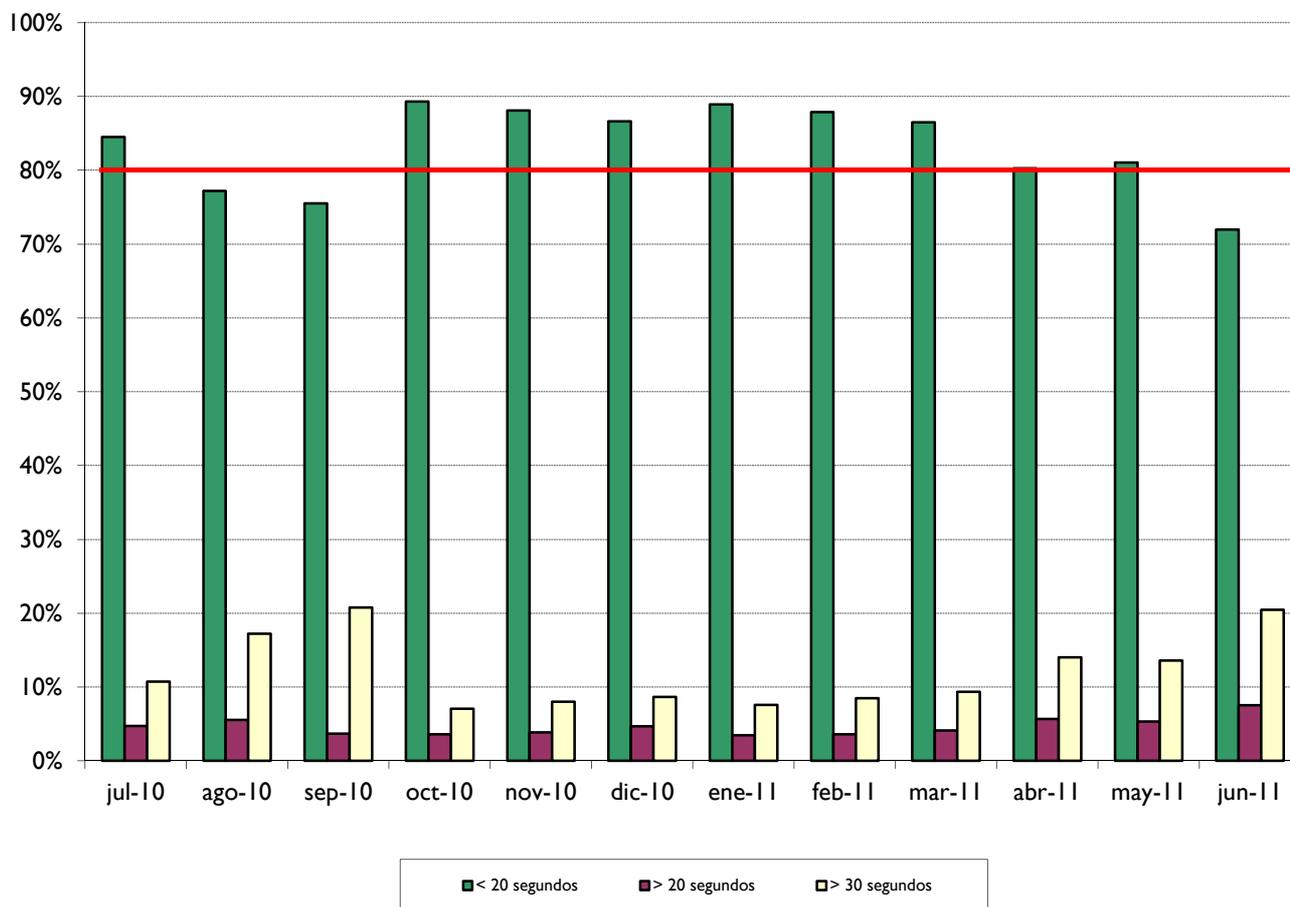
Tiempos de espera

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.

junio 2011			
< 20 segundos	8.334	71,98%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	874	7,55%	
> 30 segundos	2.371	20,48%	→ Objetivo no cumplido
	<b>11.579</b>	<b>100,00%</b>	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

**Objetivo de calidad:**

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

junio 2011	
Total llamadas	13.499
Llamadas abandonadas	1.737
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>12,87%</b>

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

