



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

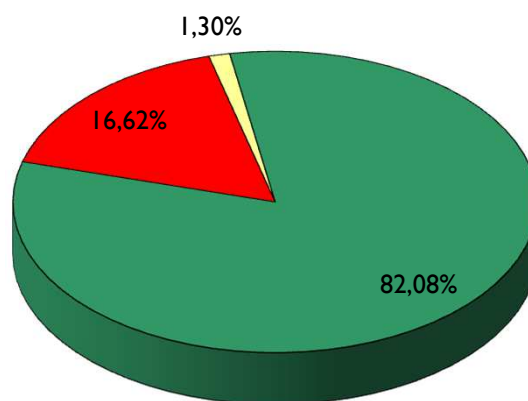
INFORME DE CALIDAD. JULIO DE 2011



RESUMEN DE LLAMADAS

julio 2011

Llamadas atendidas	15.654	82,08%
Llamadas perdidas	3.170	16,62%
Abandonos técnicos	248	1,30%
TOTAL	19.072	100,00%

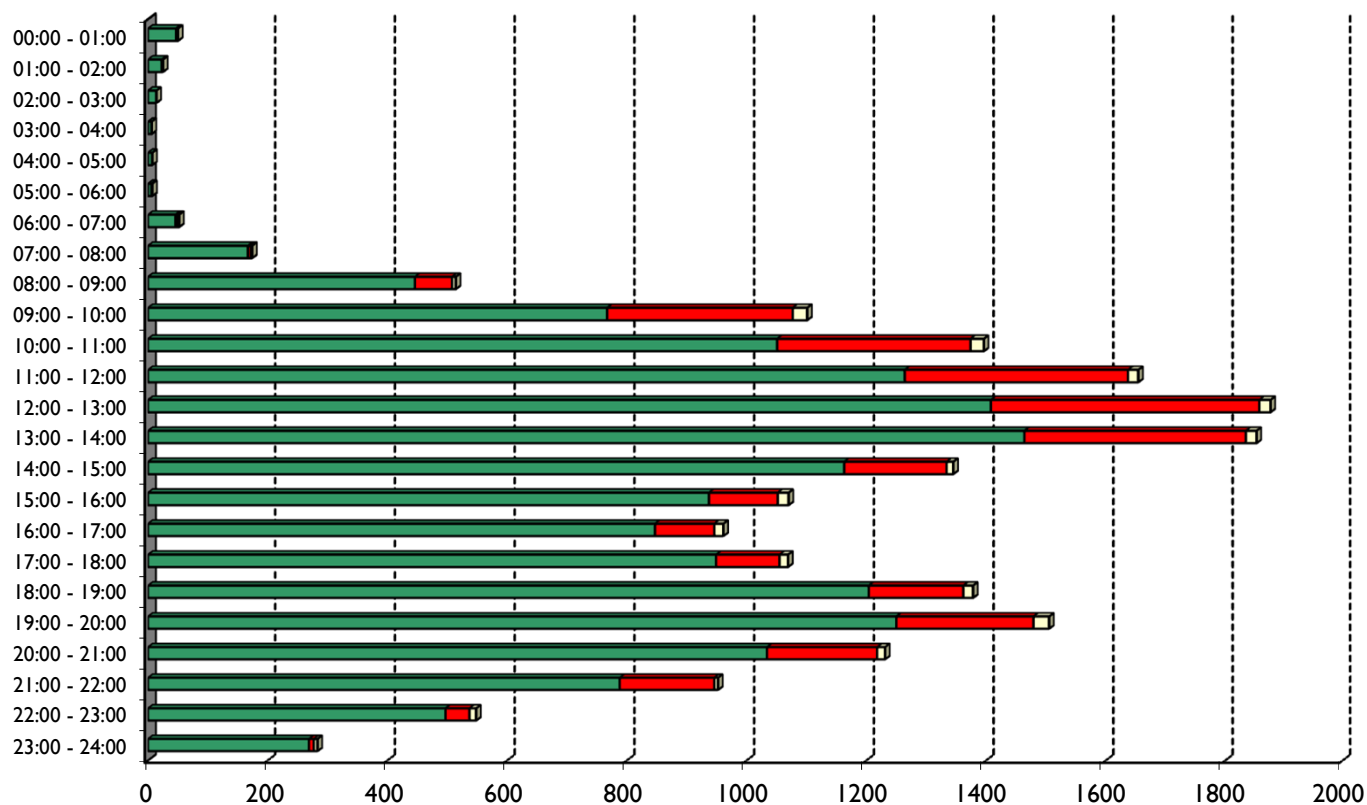


Desglose de llamadas atendidas

Ámbito metropolitano	6.822	35,77%
Estación Plaza de Armas	12.250	64,23%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

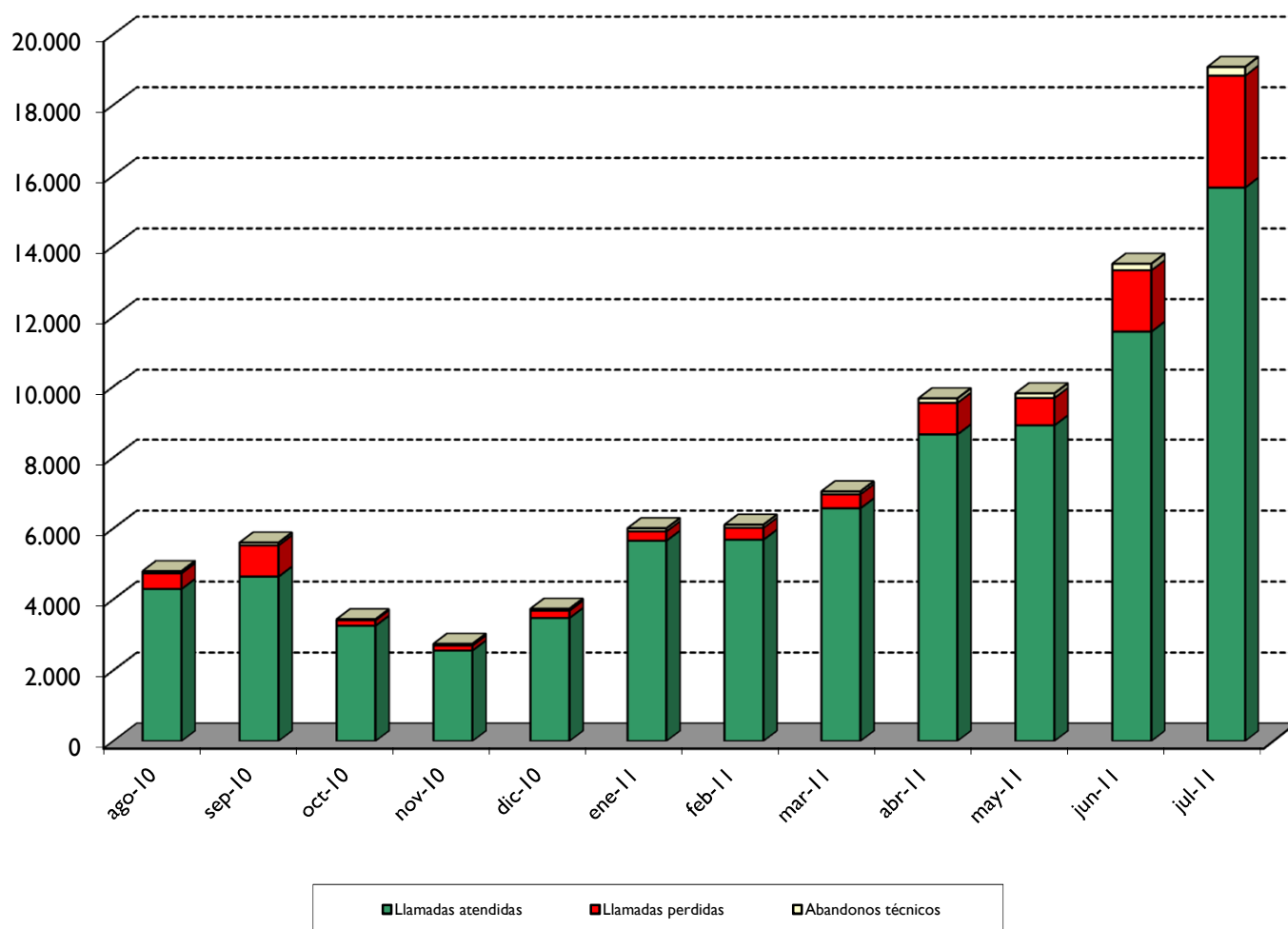
Desglose por franja horaria - julio 2011



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

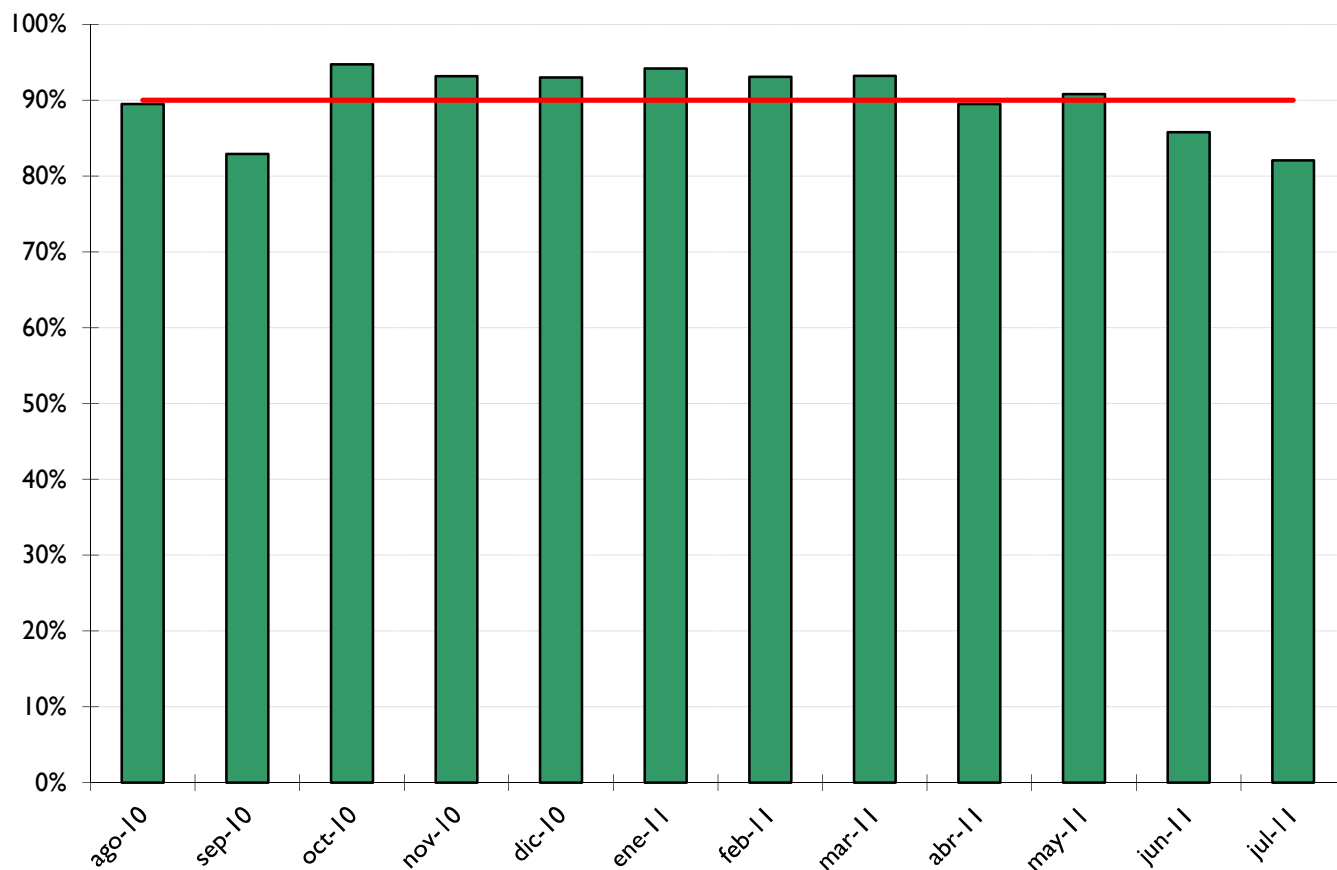
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

julio 2011	
Total llamadas	19.072
Llamadas atendidas	15.654
ÍNDICE DE COBERTURA	82,08%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





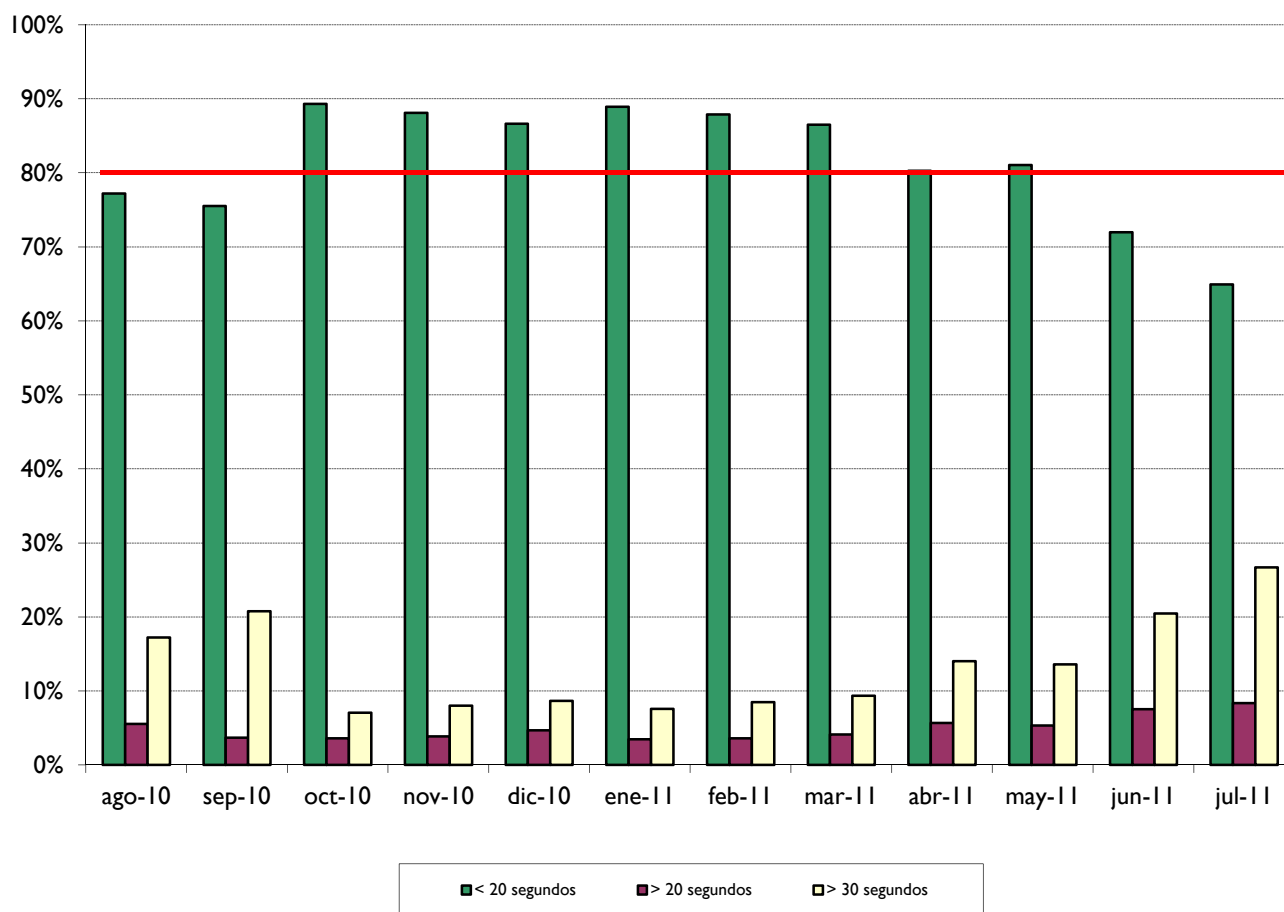
Tiempos de espera

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.

julio 2011				
< 20 segundos	10.164	64,93%		→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	1.308	8,36%		
> 30 segundos	4.182	26,72%		→ Objetivo no cumplido
	15.654	100,00%		

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

julio 2011	
Total llamadas	19.072
Llamadas abandonadas	3.170
ÍNDICE DE ABANDONOS	16,62%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

