Consorcio de Transporte Metropolitano

Área de Sevilla

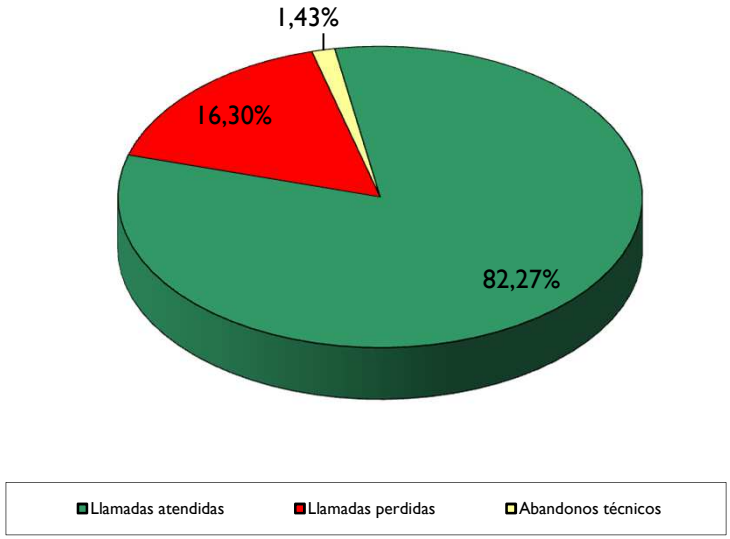
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. AGOSTO DE 2011

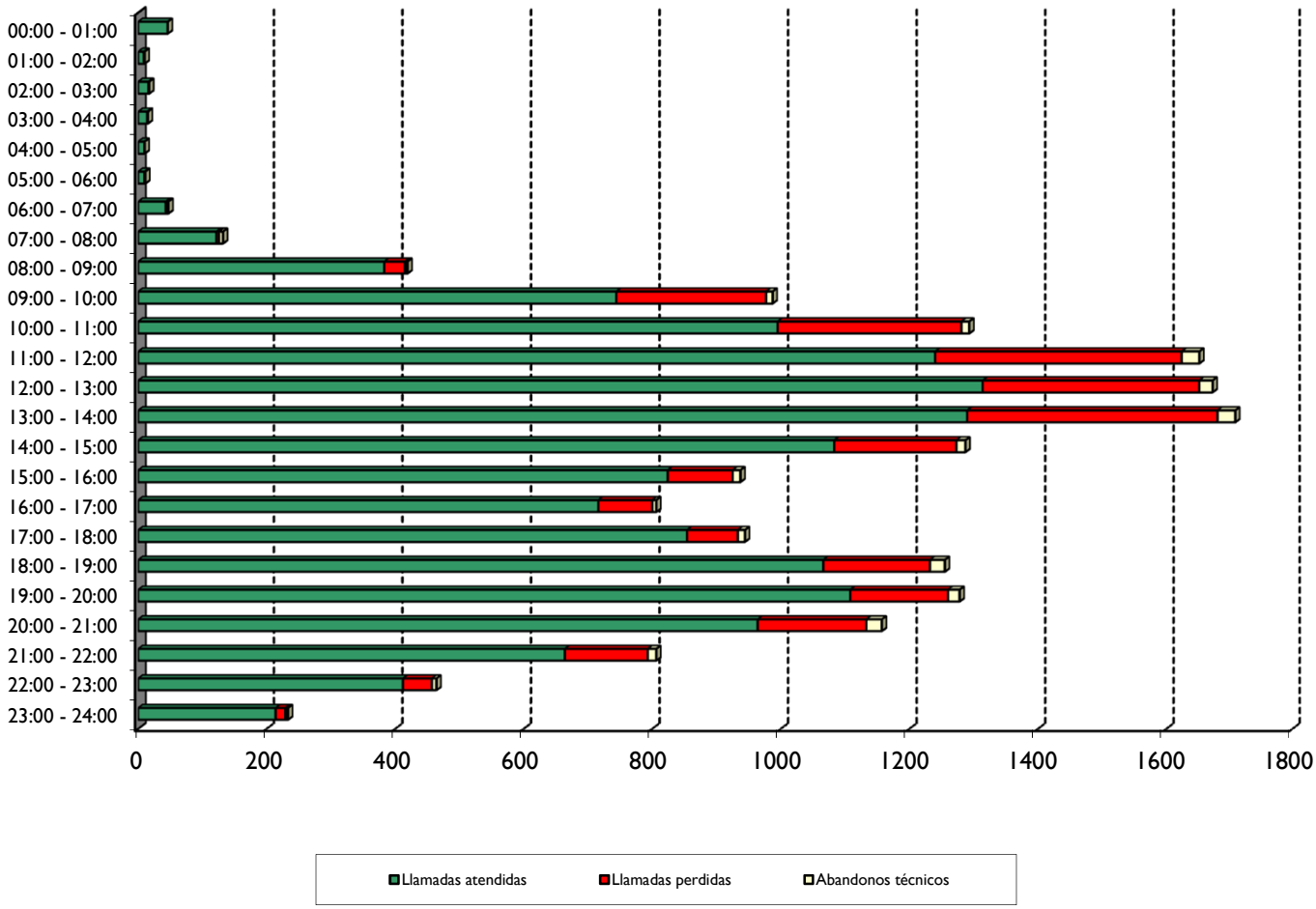
RESUMEN DE LLAMADAS

agosto 2011		
Llamadas atendidas	14.141	82,27%
Llamadas perdidas	2.802	16,30%
Abandonos técnicos	245	1,43%
TOTAL	**17.188**	**100,00%**

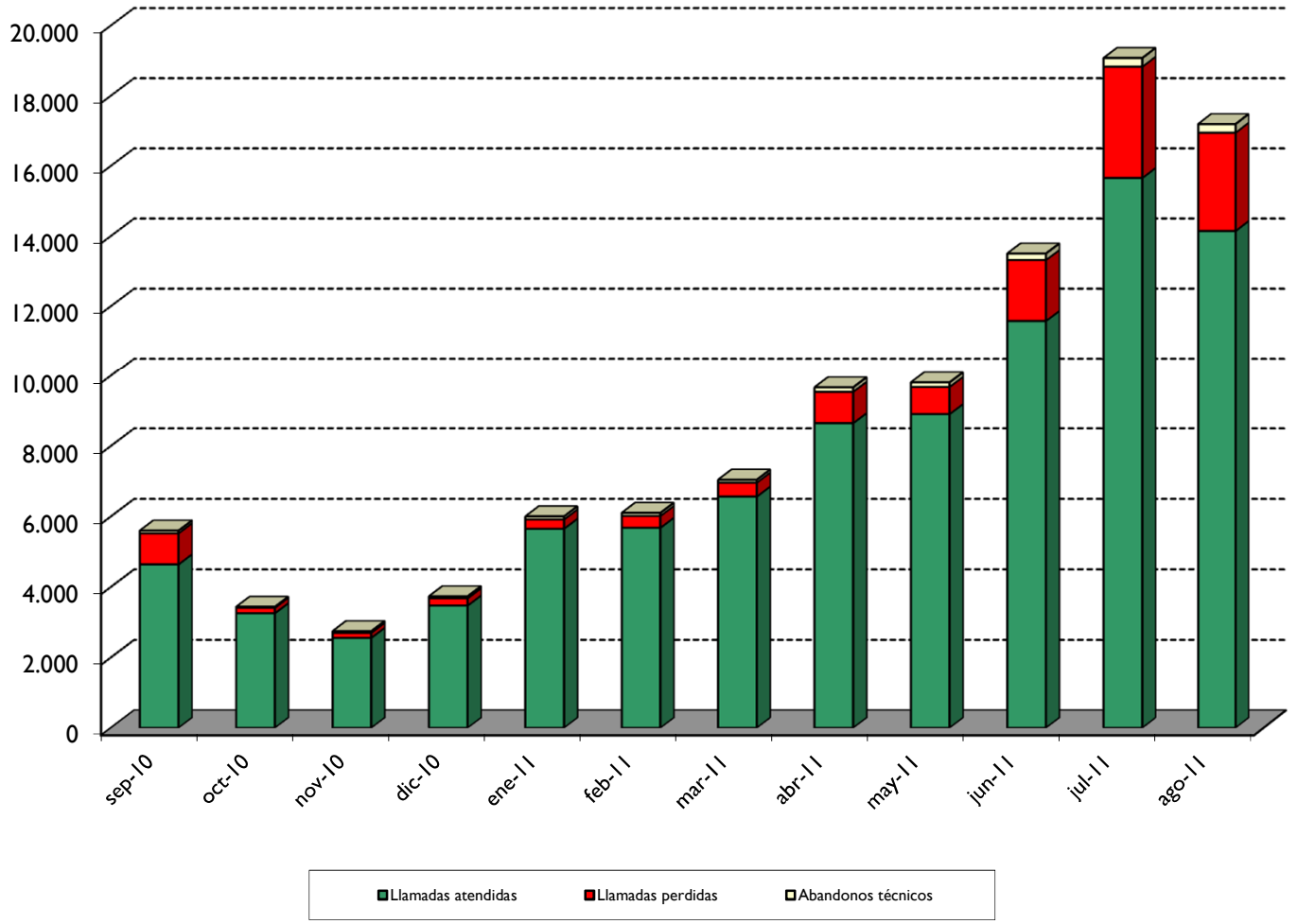
Desglose de llamadas atendidas		
Ámbito metropolitano	6.384	37,14%
Estación Plaza de Armas	10.804	62,86%



Desglose por franja horaria - agosto 2011



Cobertura de llamadas - Evolución



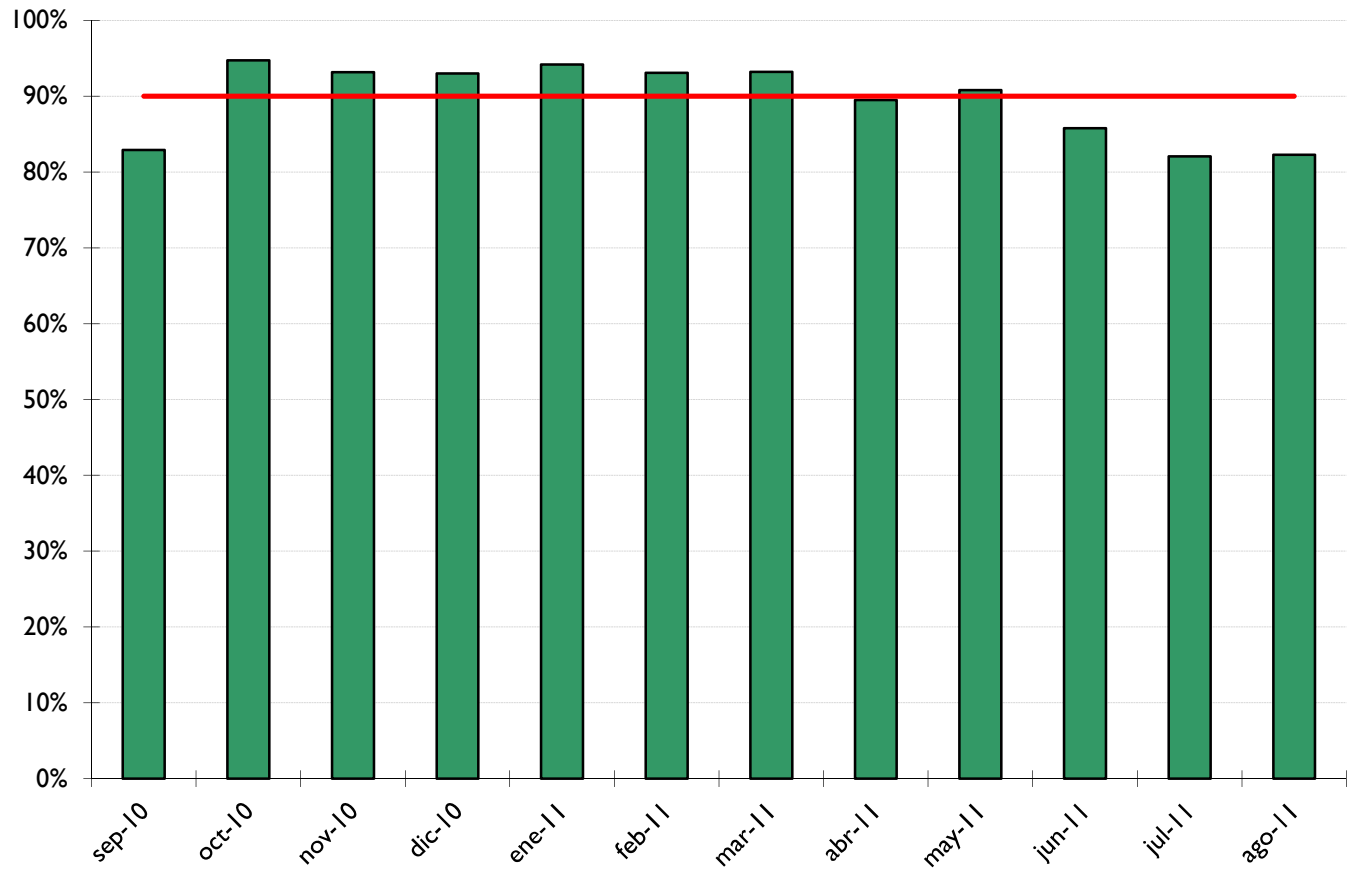
INFORME DE CALIDAD

Indíce de cobertura

Objetivo de calidad:
El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

agosto 2011	
Total llamadas	17.188
Llamadas atendidas	14.141
ÍNDICE DE COBERTURA	**82,27%** → Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura

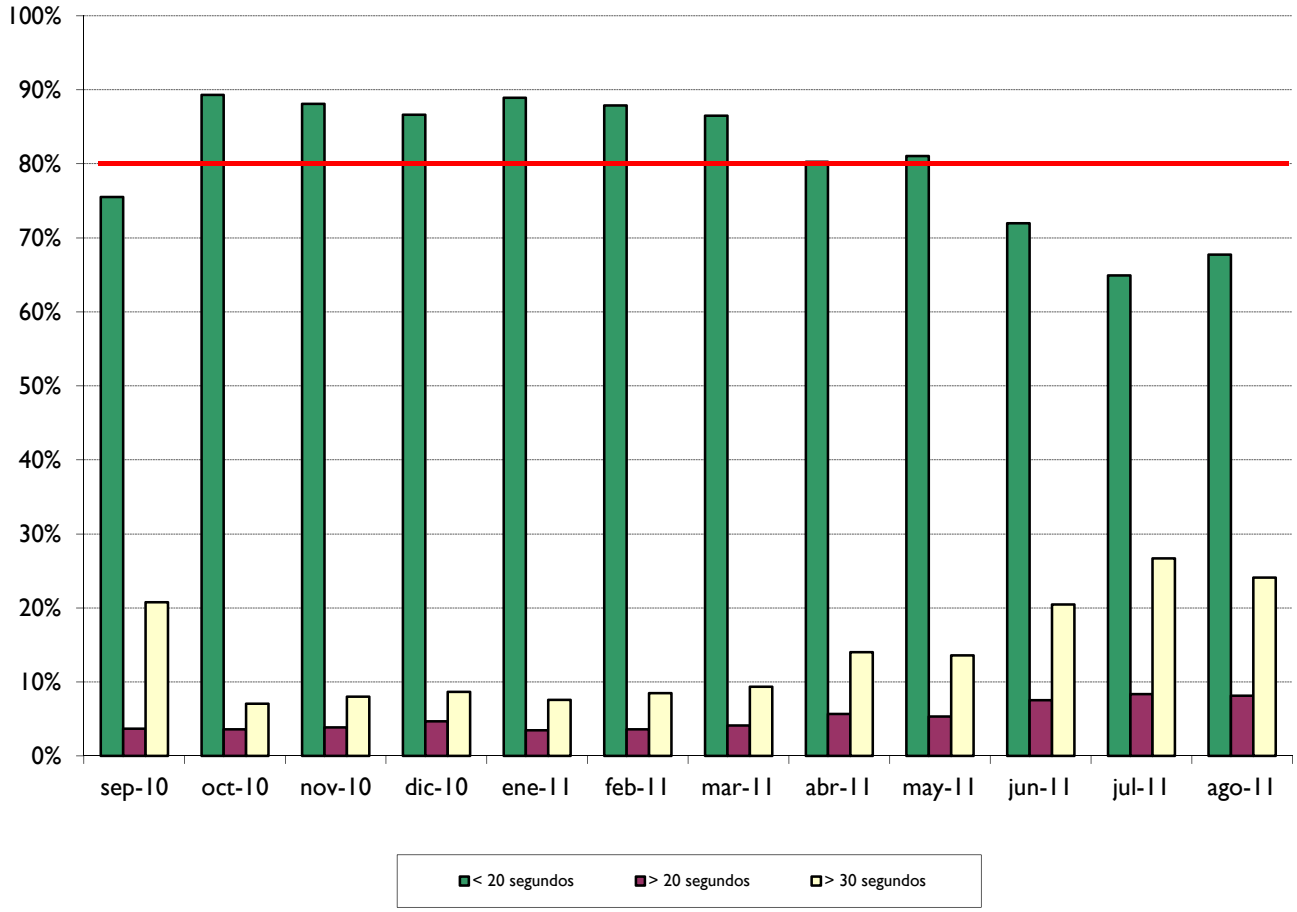


Tiempos de espera

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.

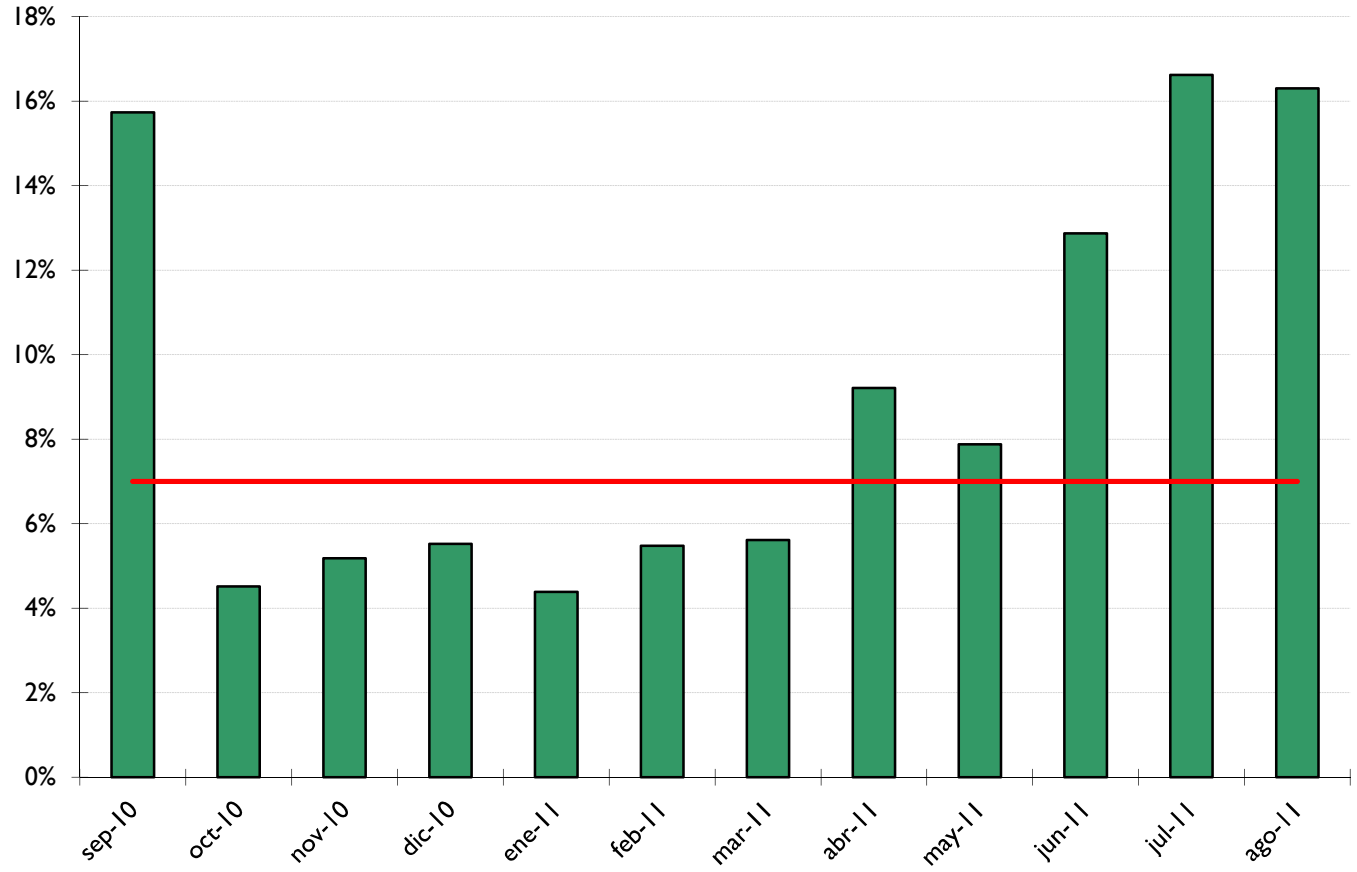
agosto 2011			
< 20 segundos	9.577	67,74%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	1.153	8,16%	
> 30 segundos	3.408	24,11%	→ Objetivo no cumplido
	14.138	**100,00%**	

Evolución de los tiempos de espera



Índice de abandonos

Objetivo de calidad:
El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

agosto 2011	
Total llamadas	17.188
Llamadas abandonadas	2.802
ÍNDICE DE ABANDONOS	**16,30%** → Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos