



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

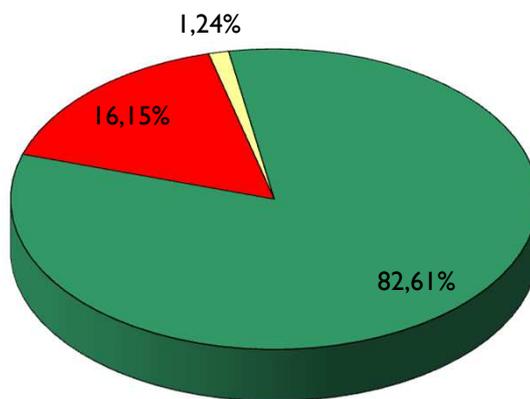
INFORME DE CALIDAD. SEPTIEMBRE DE 2011



RESUMEN DE LLAMADAS

septiembre 2011

Llamadas atendidas	10.857	82,61%
Llamadas perdidas	2.123	16,15%
Abandonos técnicos	163	1,24%
TOTAL	13.143	100,00%

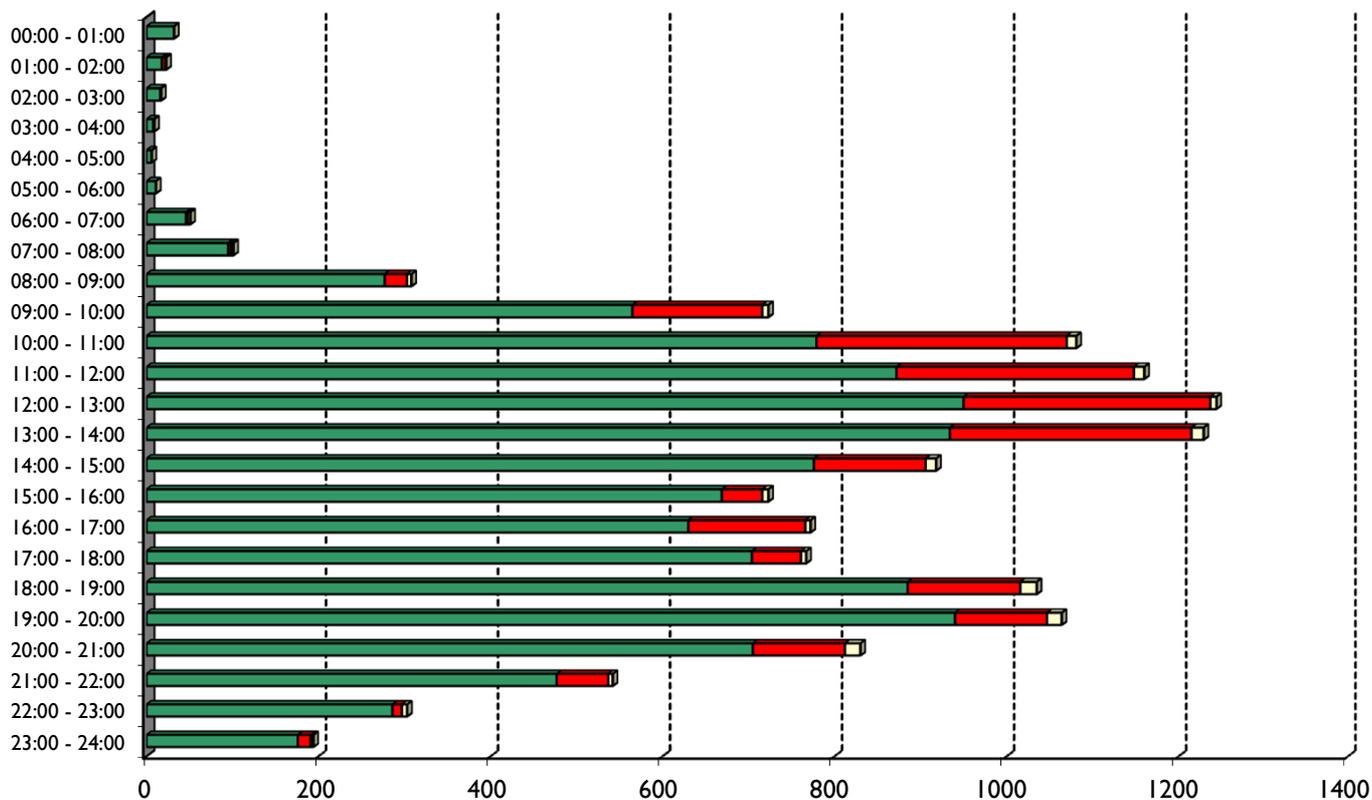


Desglose de llamadas atendidas

Ámbito metropolitano	5.914	45,00%
Estación Plaza de Armas	7.229	55,00%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

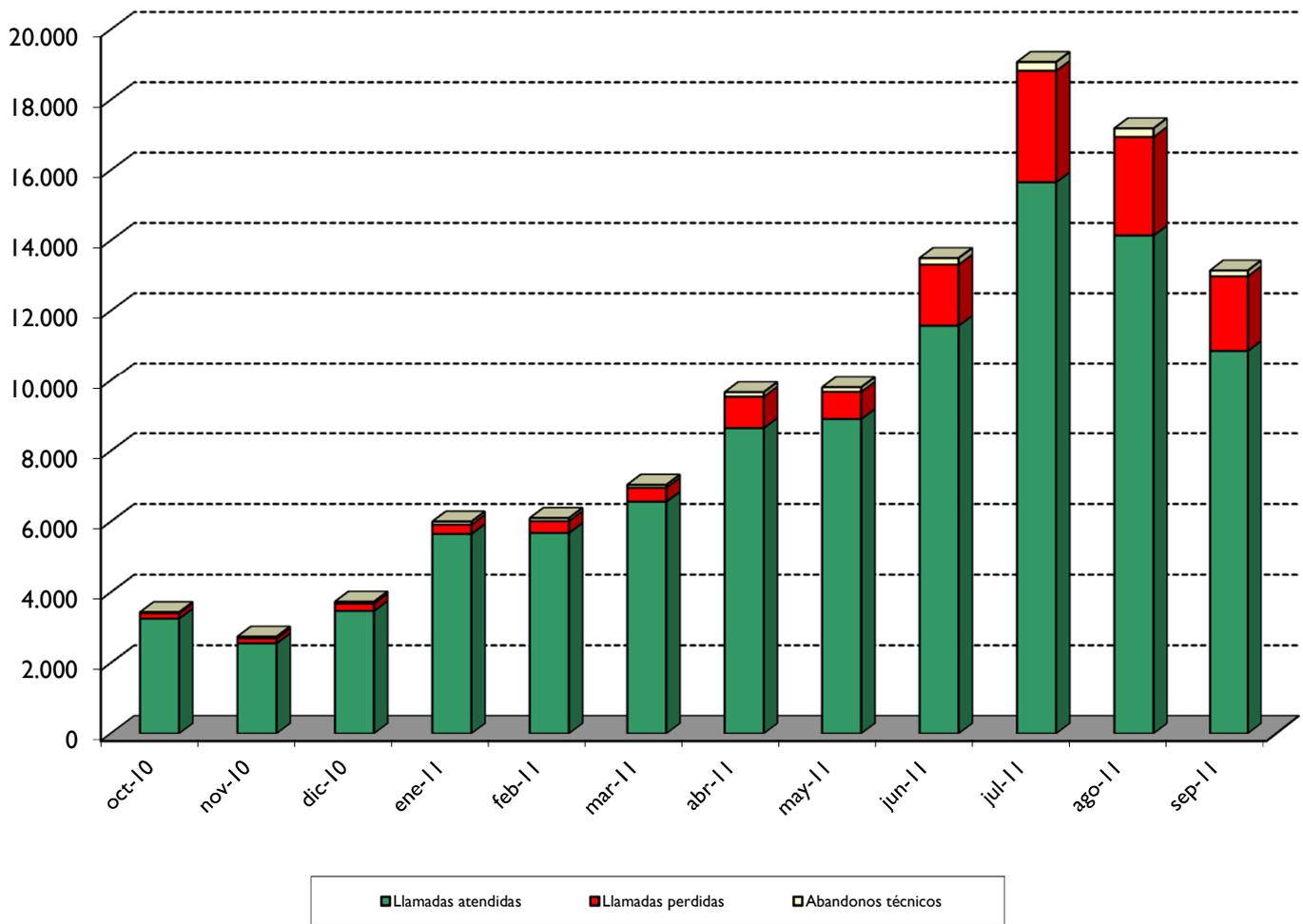
Desglose por franja horaria - septiembre 2011



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

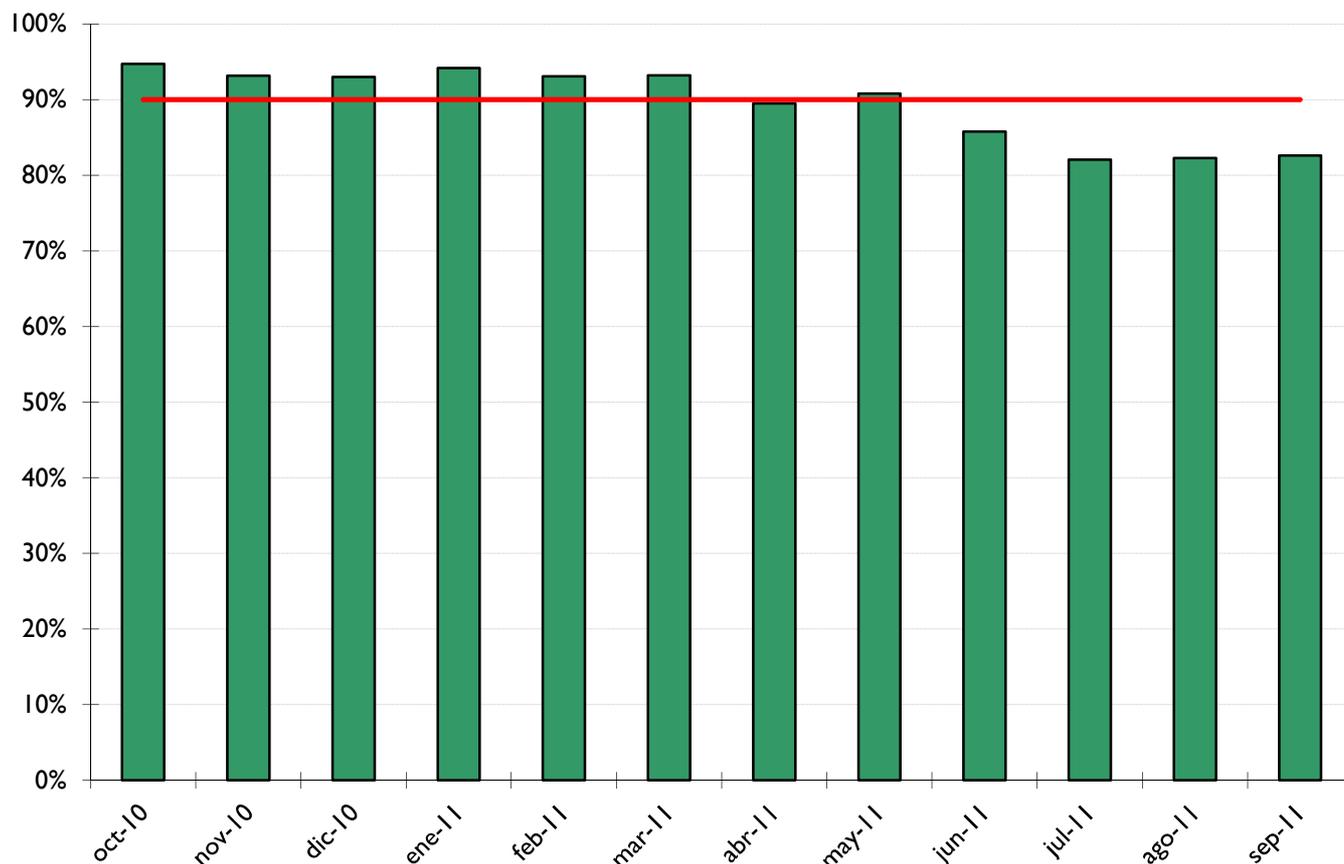
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

septiembre 2011	
Total llamadas	13.143
Llamadas atendidas	10.857
ÍNDICE DE COBERTURA	82,61%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

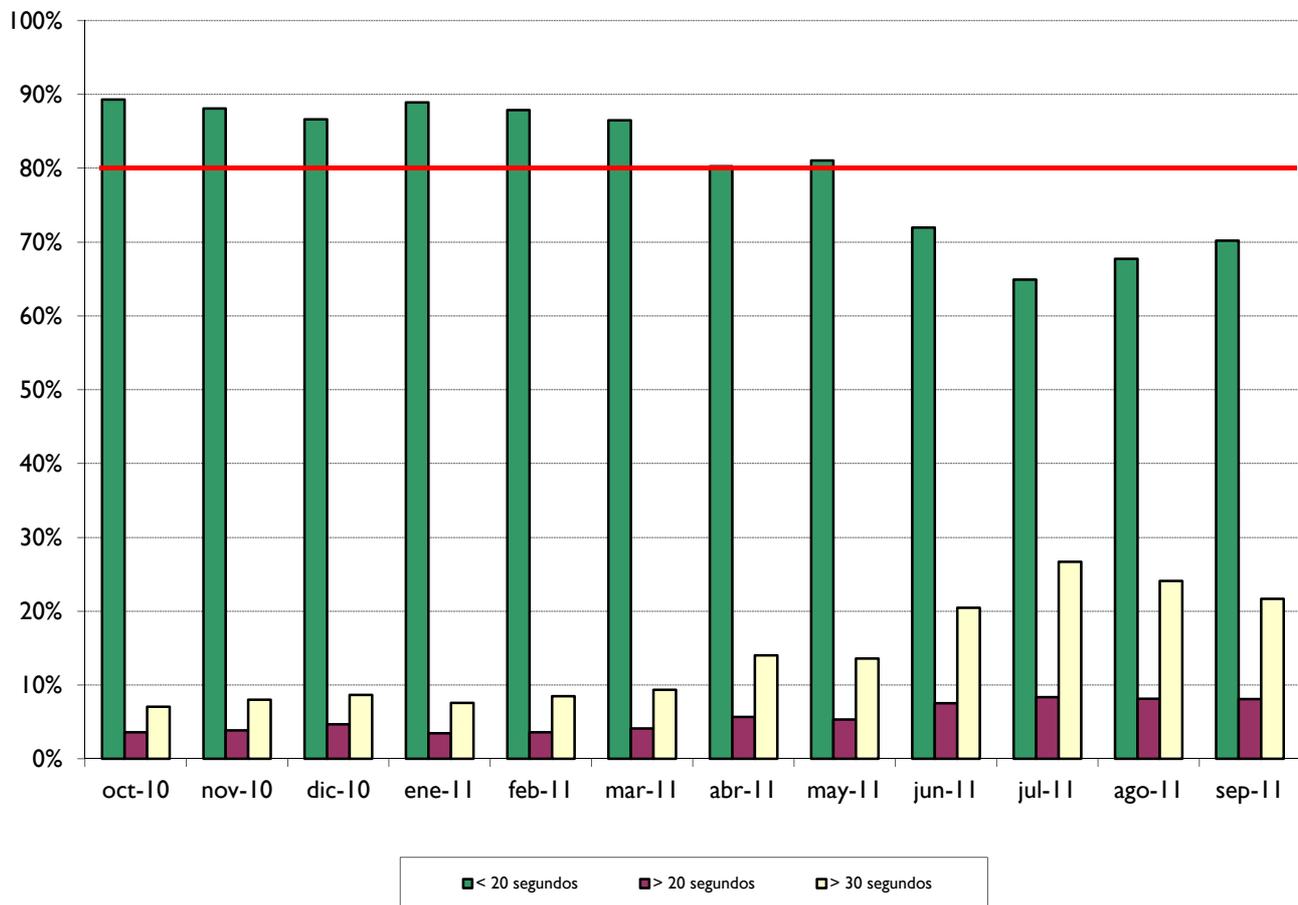
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

septiembre 2011		
< 20 segundos	7.622	70,20%
> 20 segundos	880	8,11%
> 30 segundos	2.355	21,69%
	10.857	100,00%

Objetivo no 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 3%

septiembre 2011	
Total llamadas	13.143
Llamadas abandonadas	2.123
ÍNDICE DE ABANDONOS	16,15%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

