



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



# **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

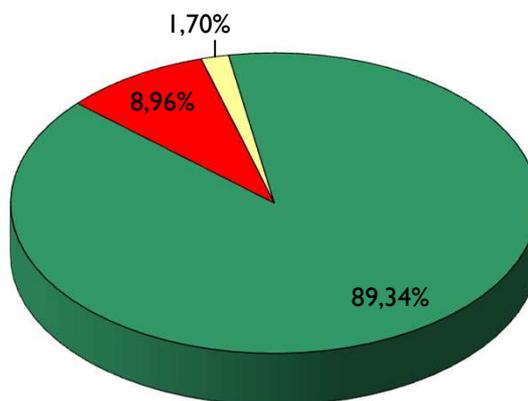
INFORME DE CALIDAD. DICIEMBRE DE 2011



## RESUMEN DE LLAMADAS

diciembre 2011

Llamadas atendidas	8.347	89,34%
Llamadas perdidas	837	8,96%
Abandonos técnicos	159	1,70%
<b>TOTAL</b>	<b>9.343</b>	<b>100,00%</b>

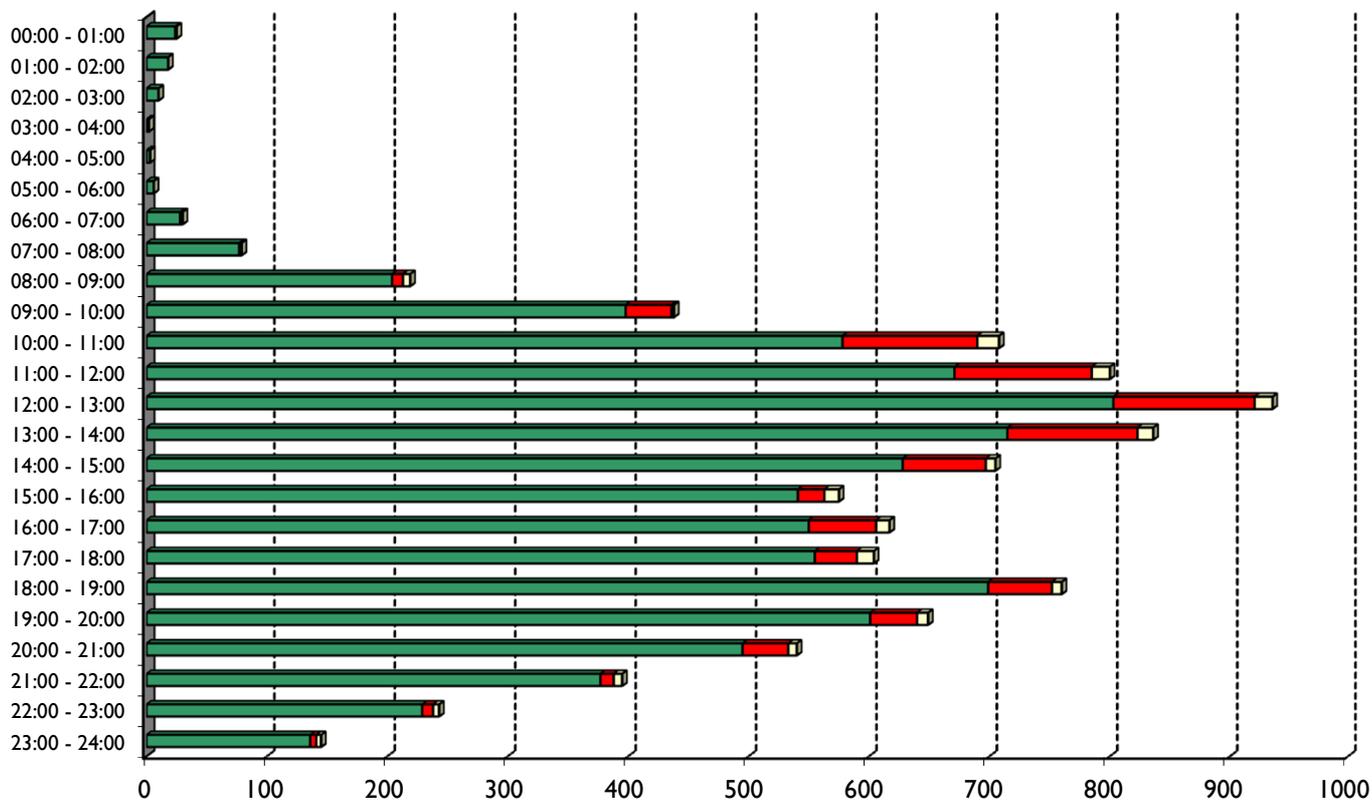


### Desglose de llamadas atendidas

Ámbito metropolitano	4.585	49,07%
Estación Plaza de Armas	4.758	50,93%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

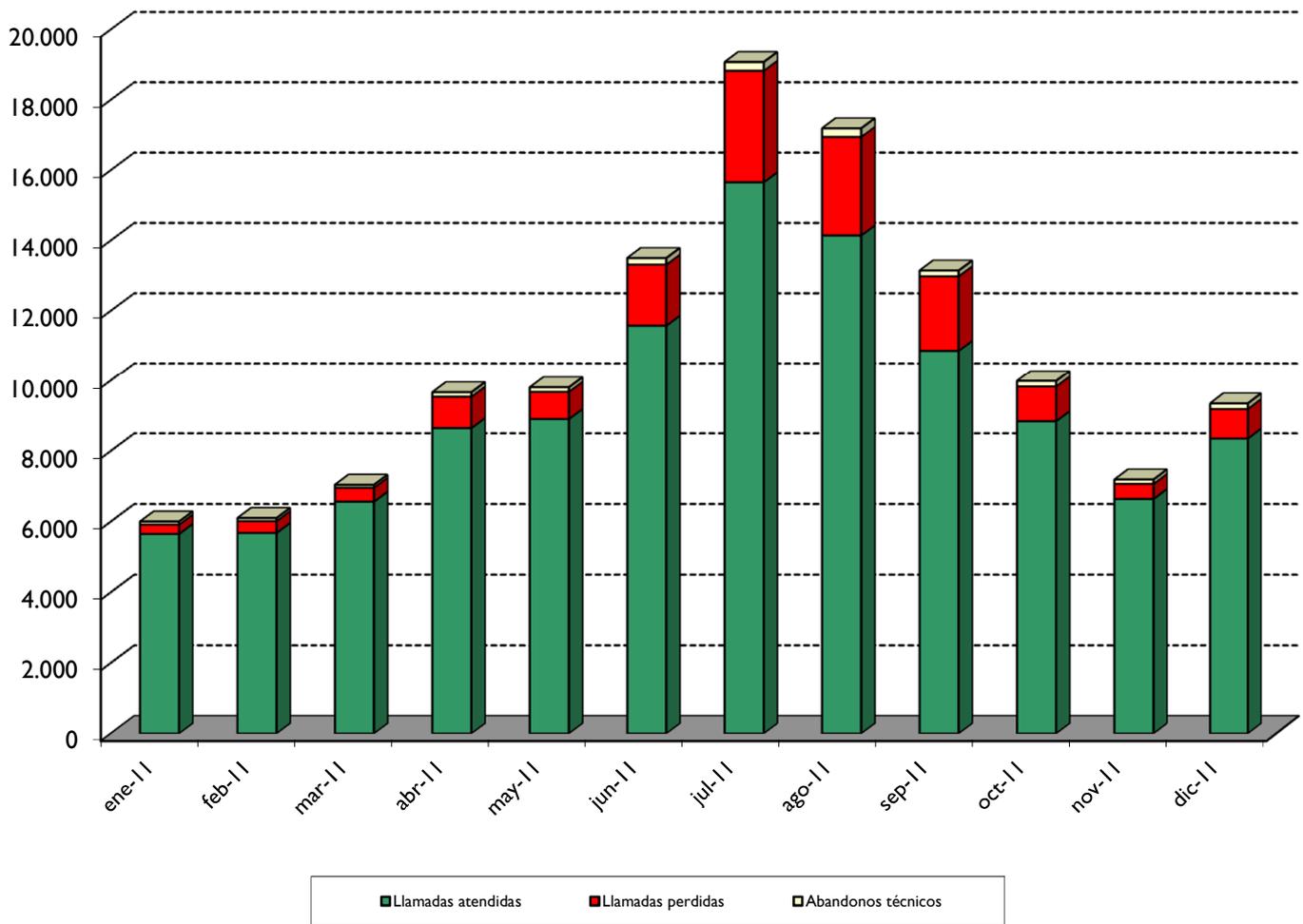
### Desglose por franja horaria - diciembre 2011



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

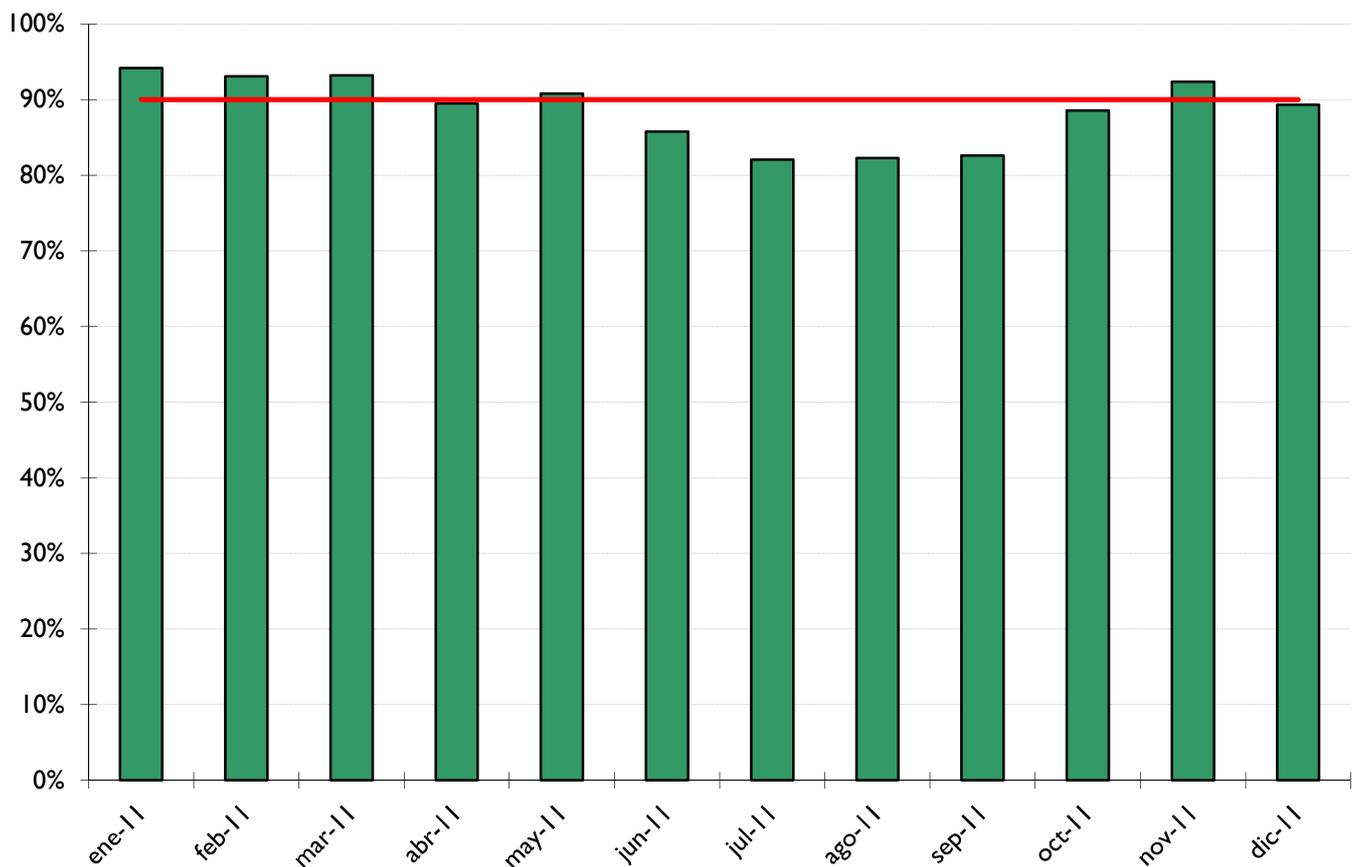
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

diciembre 2011	
Total llamadas	9.343
Llamadas atendidas	8.347
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>89,34%</b>

→ Objetivo no cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

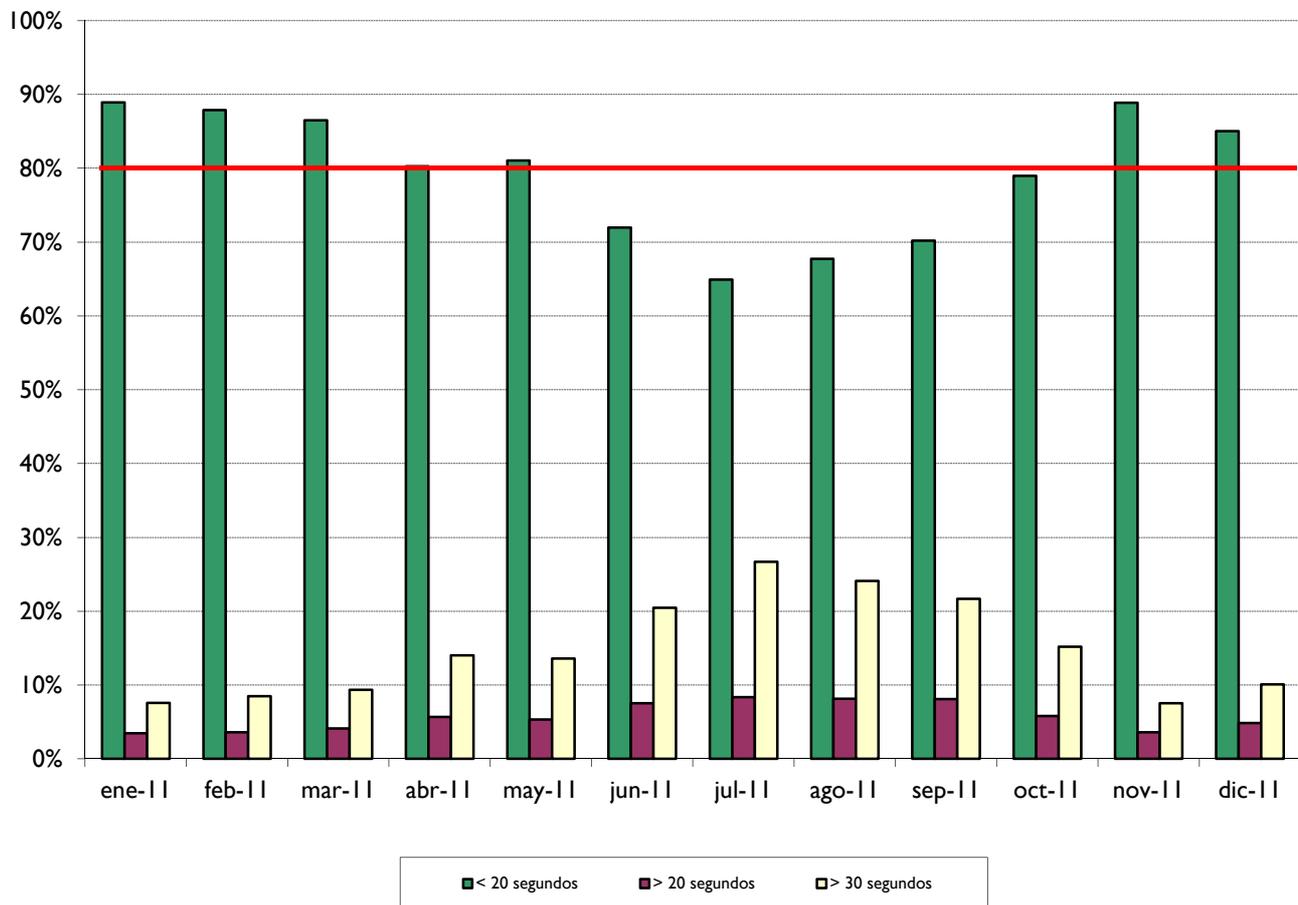
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

diciembre 2011		
< 20 segundos	7.099	85,05%
> 20 segundos	404	4,84%
> 30 segundos	844	10,11%
<b>8.347</b>	<b>100,00%</b>	

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 3%

diciembre 2011	
Total llamadas	9.343
Llamadas abandonadas	837
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>8,96%</b>

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

