



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

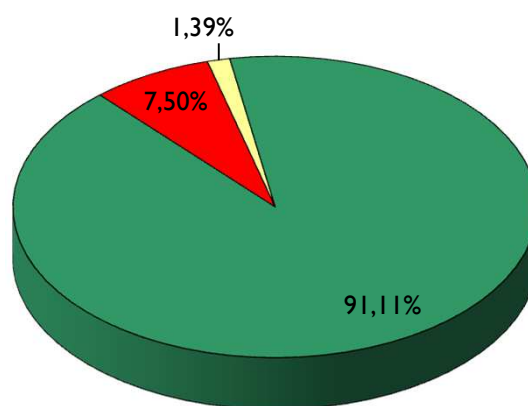
INFORME DE CALIDAD. ABRIL DE 2012



RESUMEN DE LLAMADAS

abril 2012

Llamadas atendidas	10.230	91,11%
Llamadas perdidas	842	7,50%
Abandonos técnicos	156	1,39%
TOTAL	11.228	100,00%

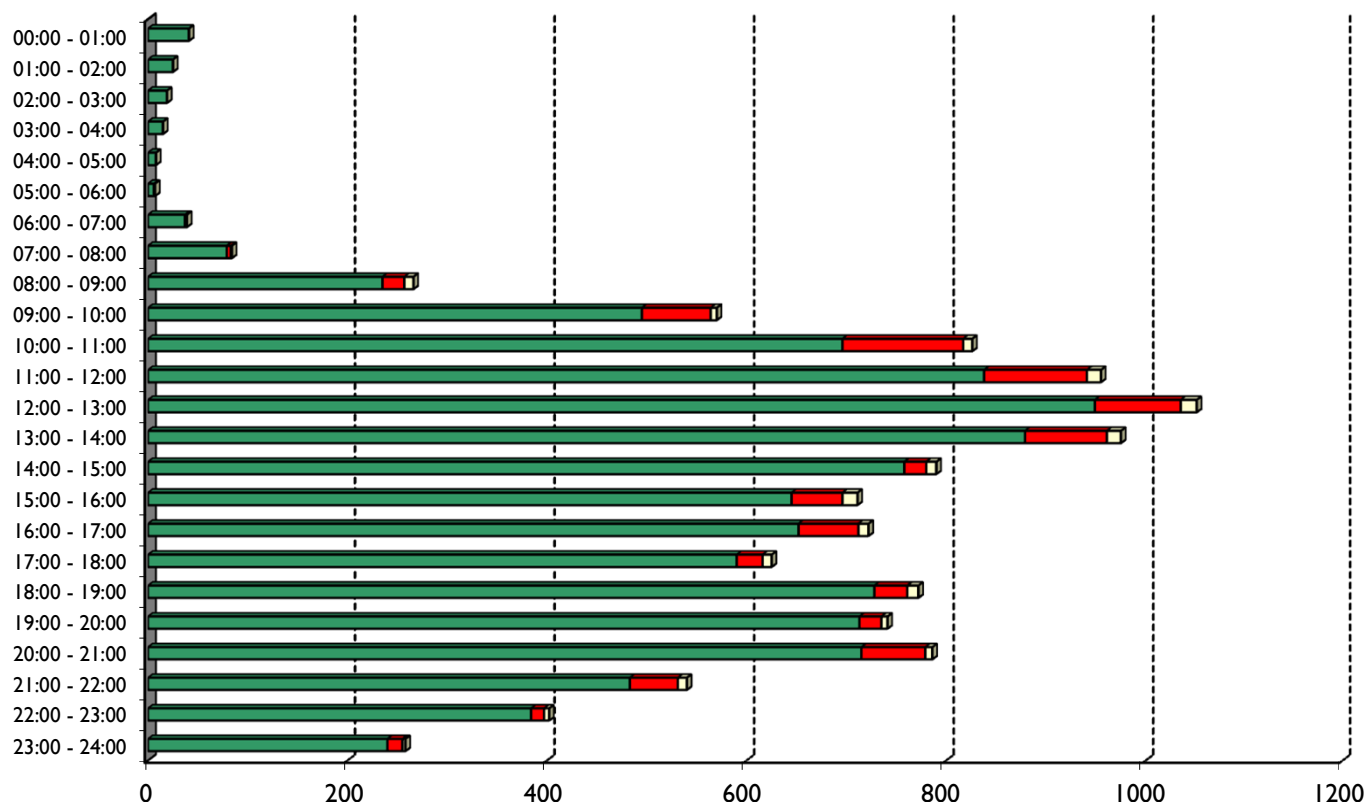


Desglose de llamadas atendidas

Ámbito metropolitano	5.925	52,77%
Estación Plaza de Armas	5.303	47,23%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

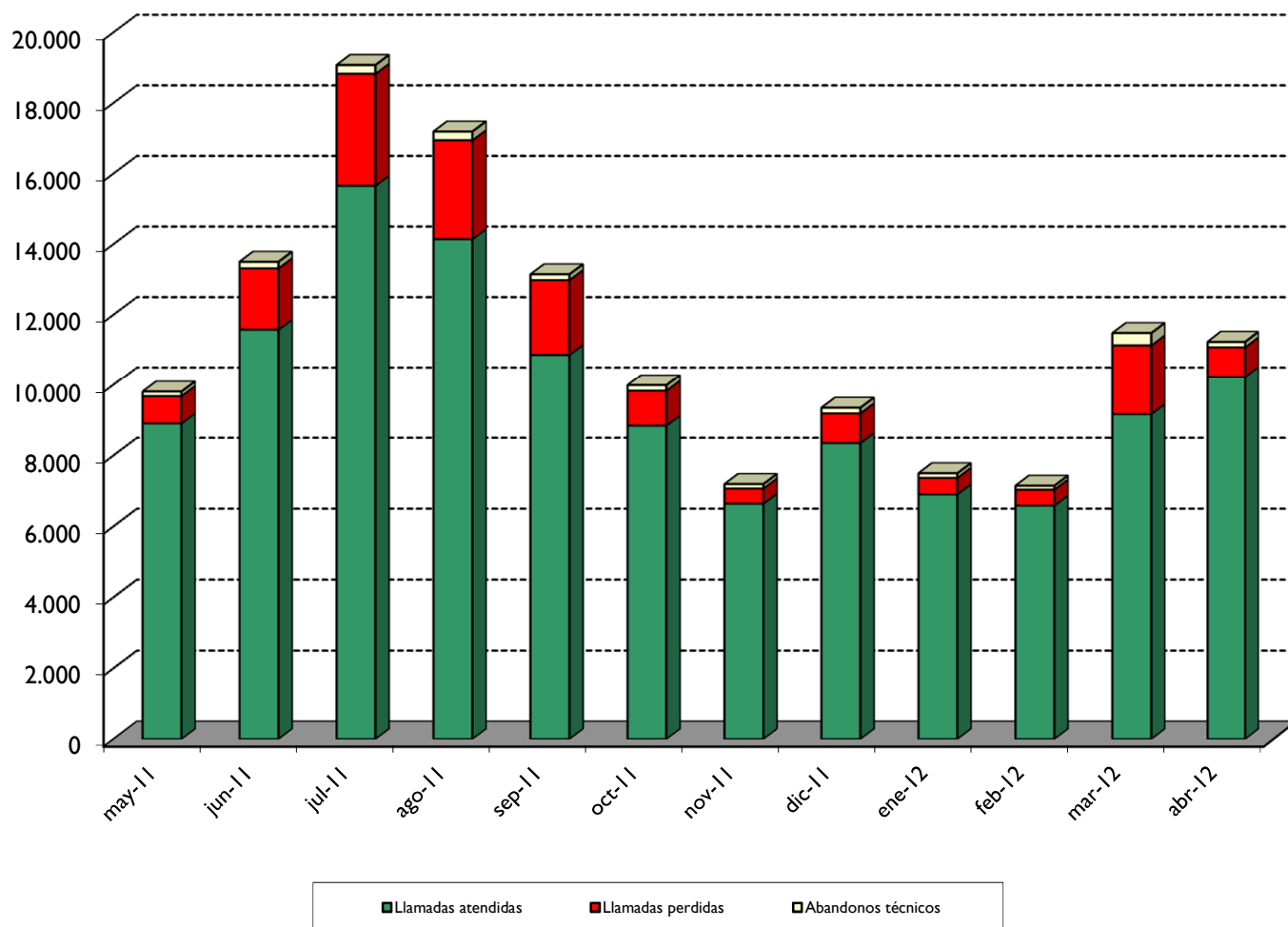
Desglose por franja horaria - abril 2012



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

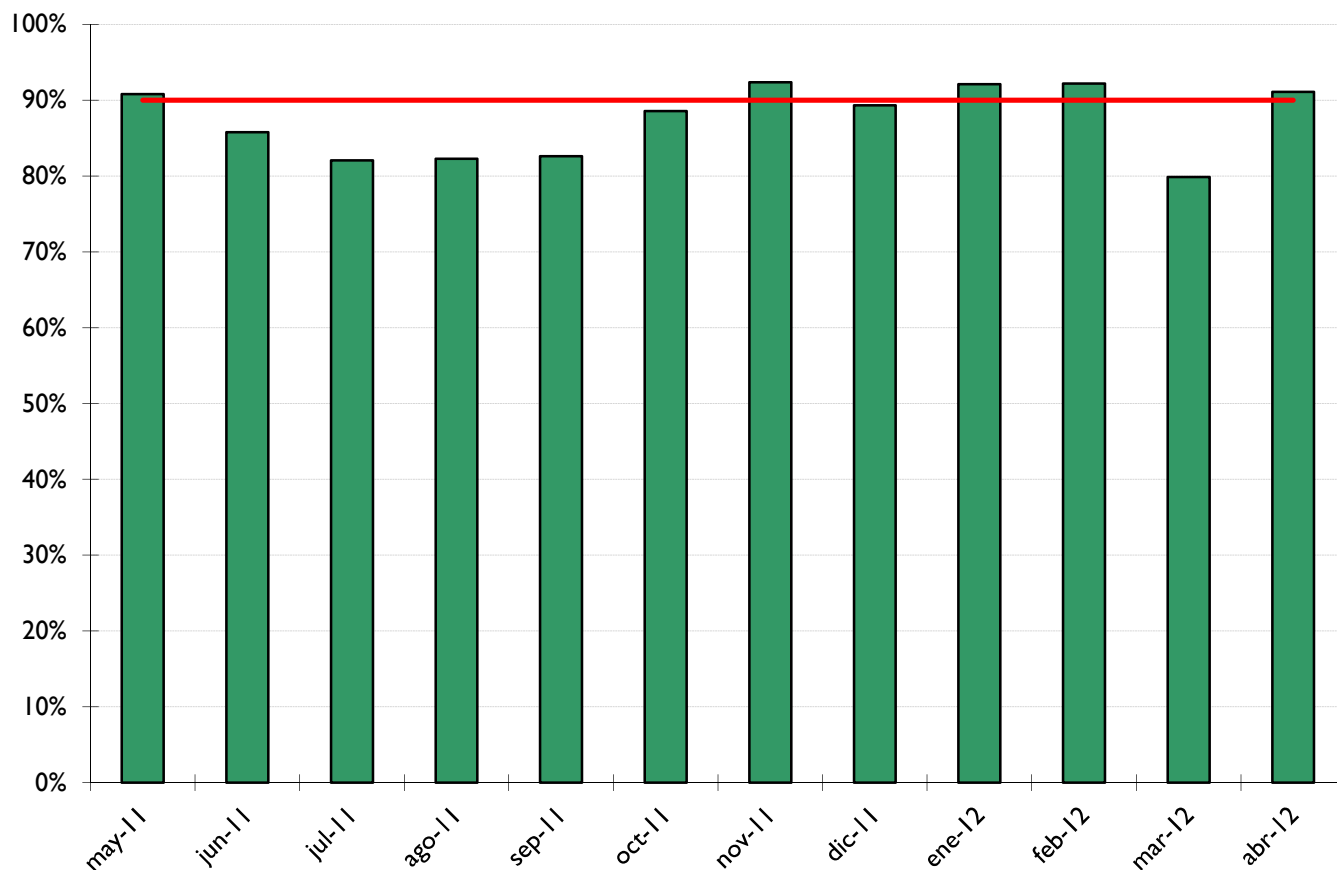
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

abril 2012	
Total llamadas	11.228
Llamadas atendidas	10.230
ÍNDICE DE COBERTURA	91,11%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





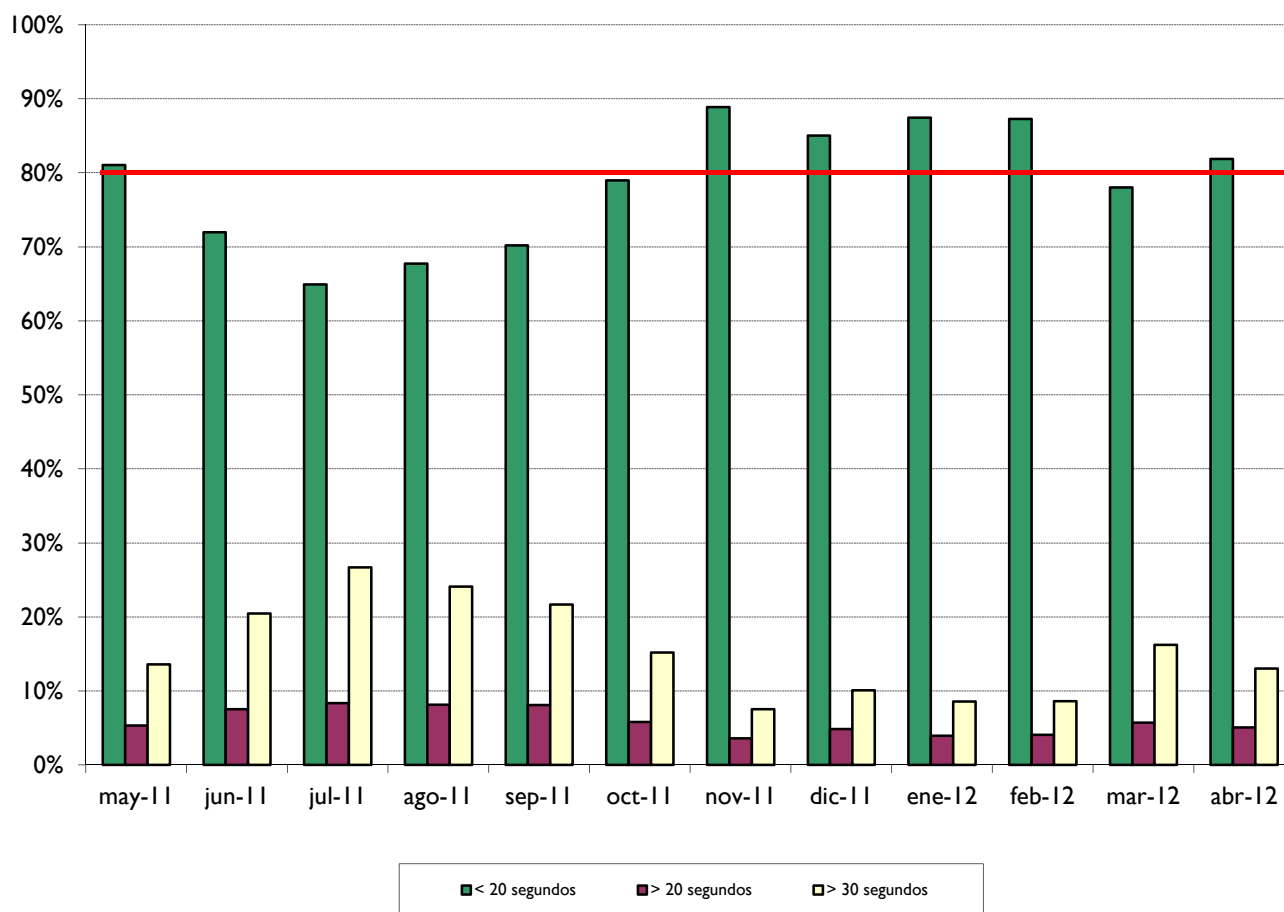
Tiempos de espera

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.

abril 2012			
< 20 segundos	8.378	81,90%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	520	5,08%	
> 30 segundos	1.332	13,02%	→ Objetivo no cumplido
	10.230	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

abril 2012	
Total llamadas	11.228
Llamadas abandonadas	842
ÍNDICE DE ABANDONOS	7,50%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

