



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



# **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

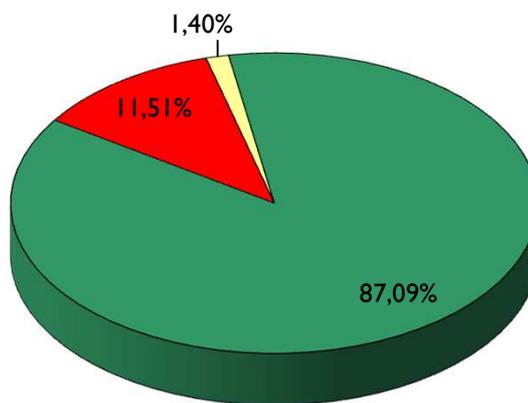
INFORME DE CALIDAD. 2011



**RESUMEN DE LLAMADAS**

**Informe anual**

Llamadas atendidas	111.488	87,09%
Llamadas perdidas	14.735	11,51%
Abandonos técnicos	1.791	1,40%
<b>TOTAL</b>	<b>128.014</b>	<b>100,00%</b>

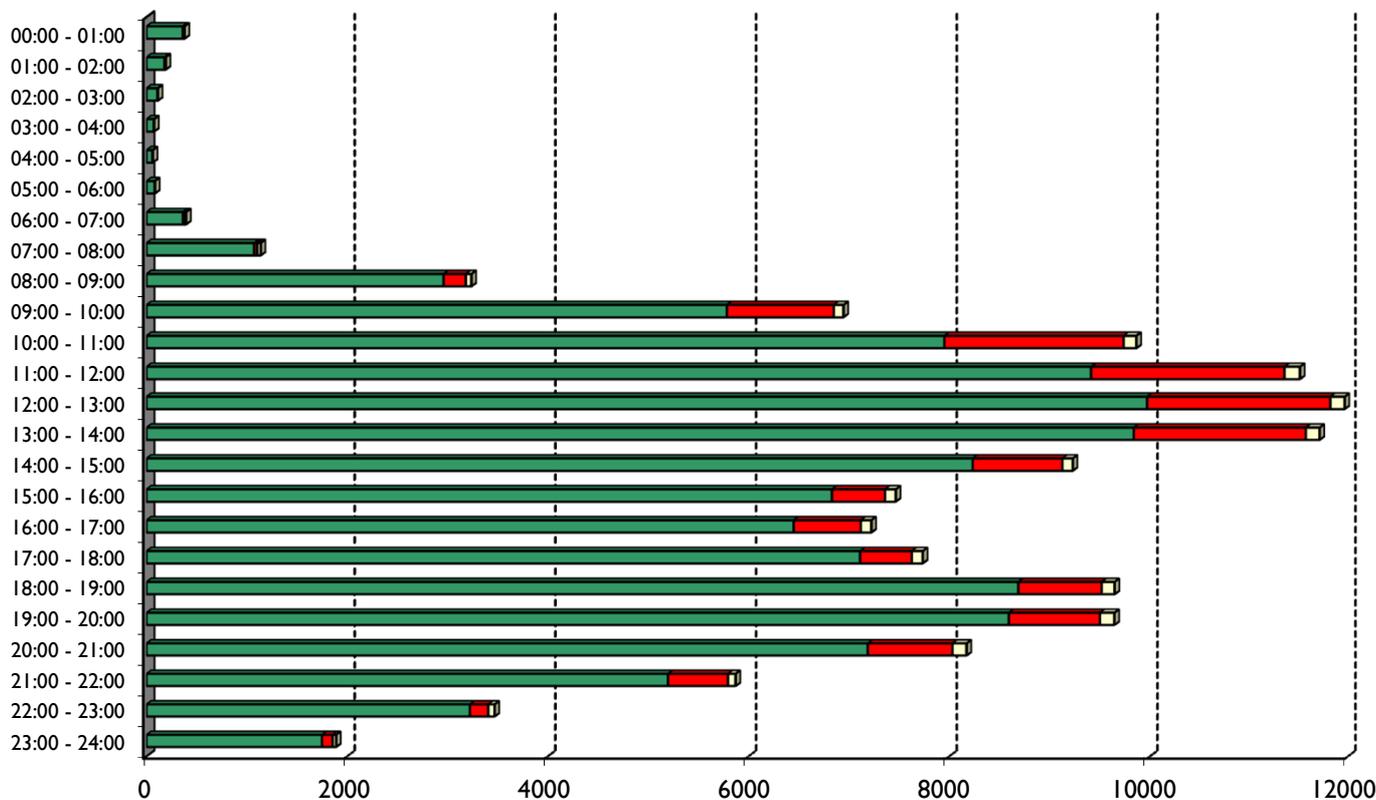


**Desglose de llamadas atendidas**

Ámbito metropolitano	55.309	43,21%
Estación Plaza de Armas	72.705	56,79%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

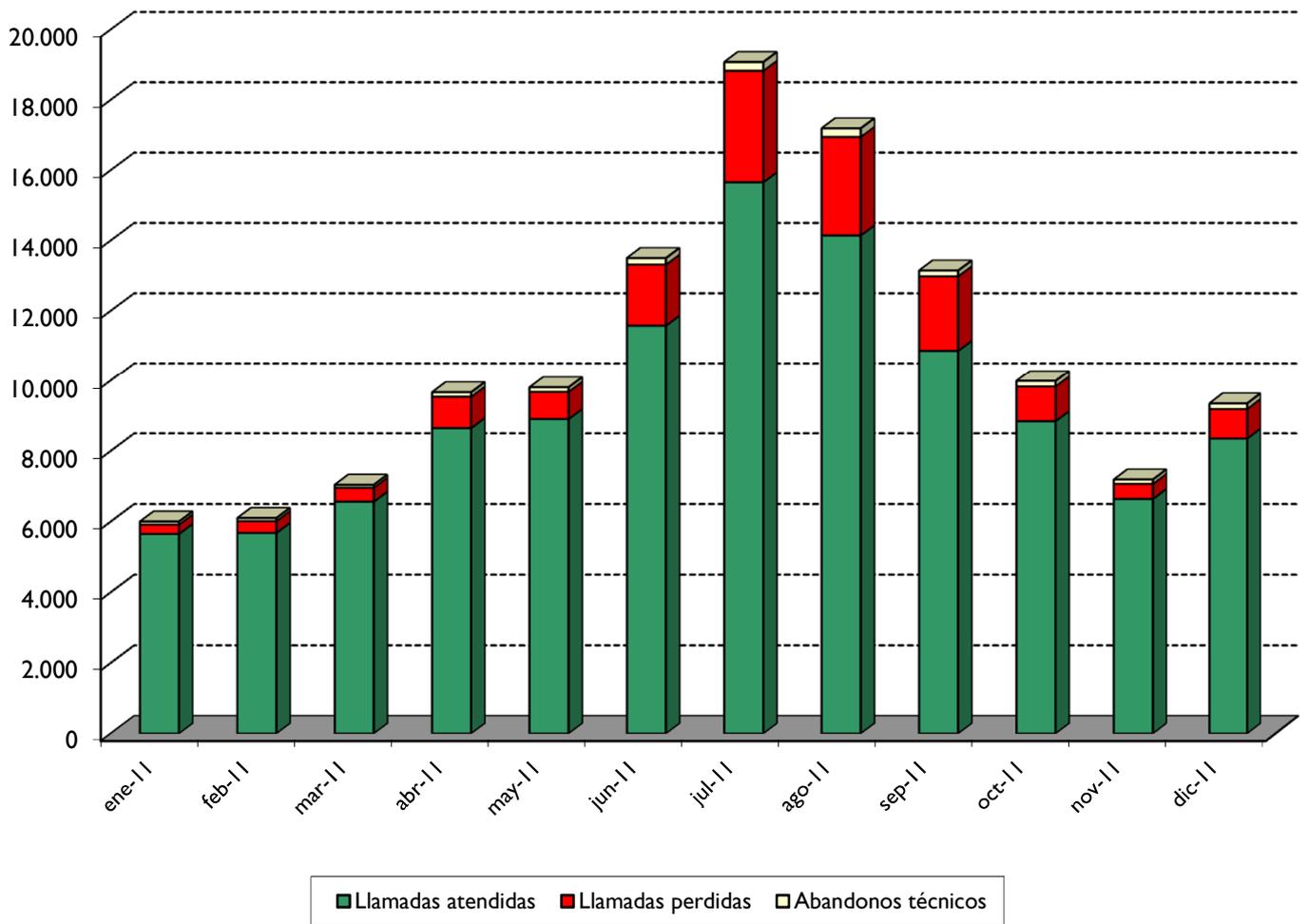
**Desglose por franja horaria - Informe anual**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

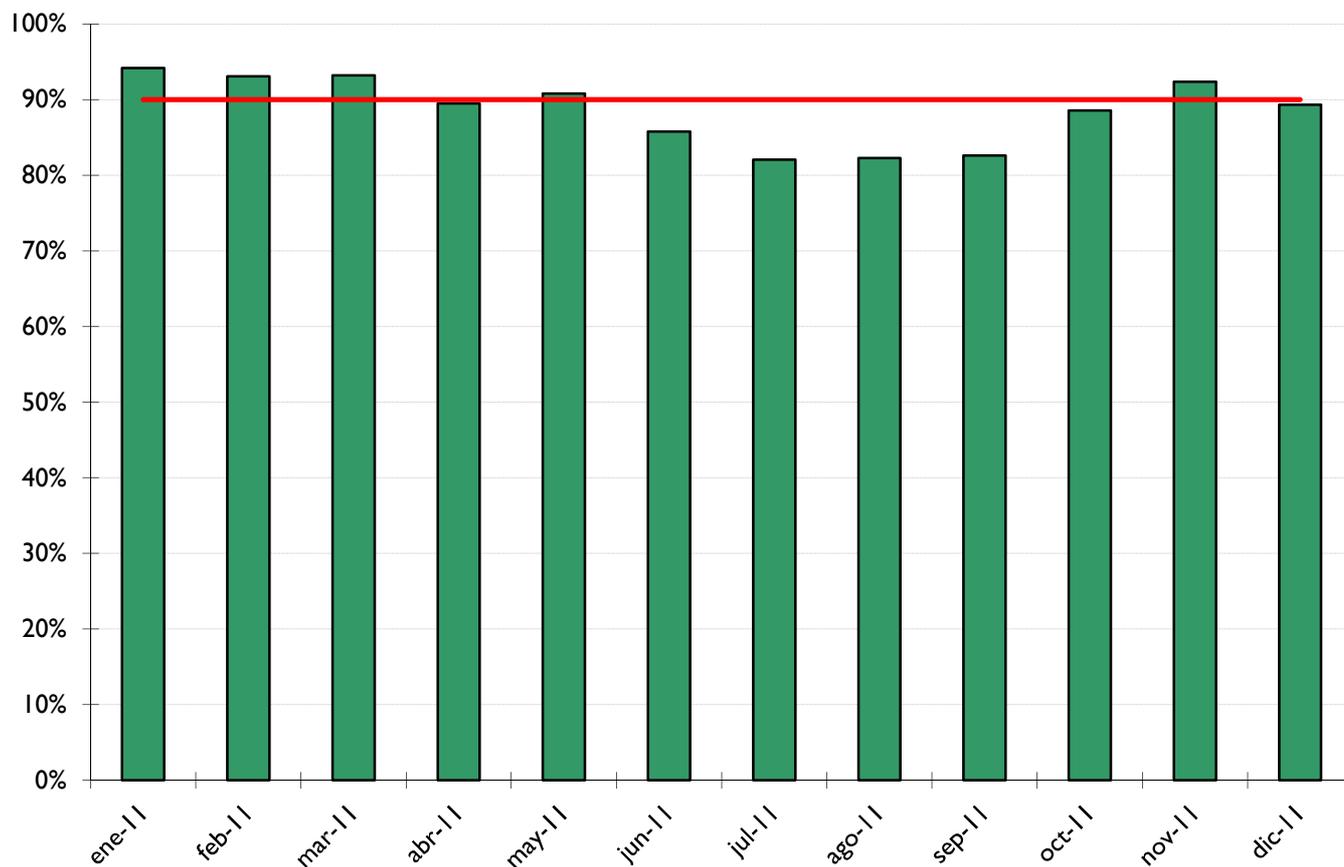
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

Informe anual	
Total llamadas	128.014
Llamadas atendidas	111.488
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>87,09%</b>

→ Objetivo no cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

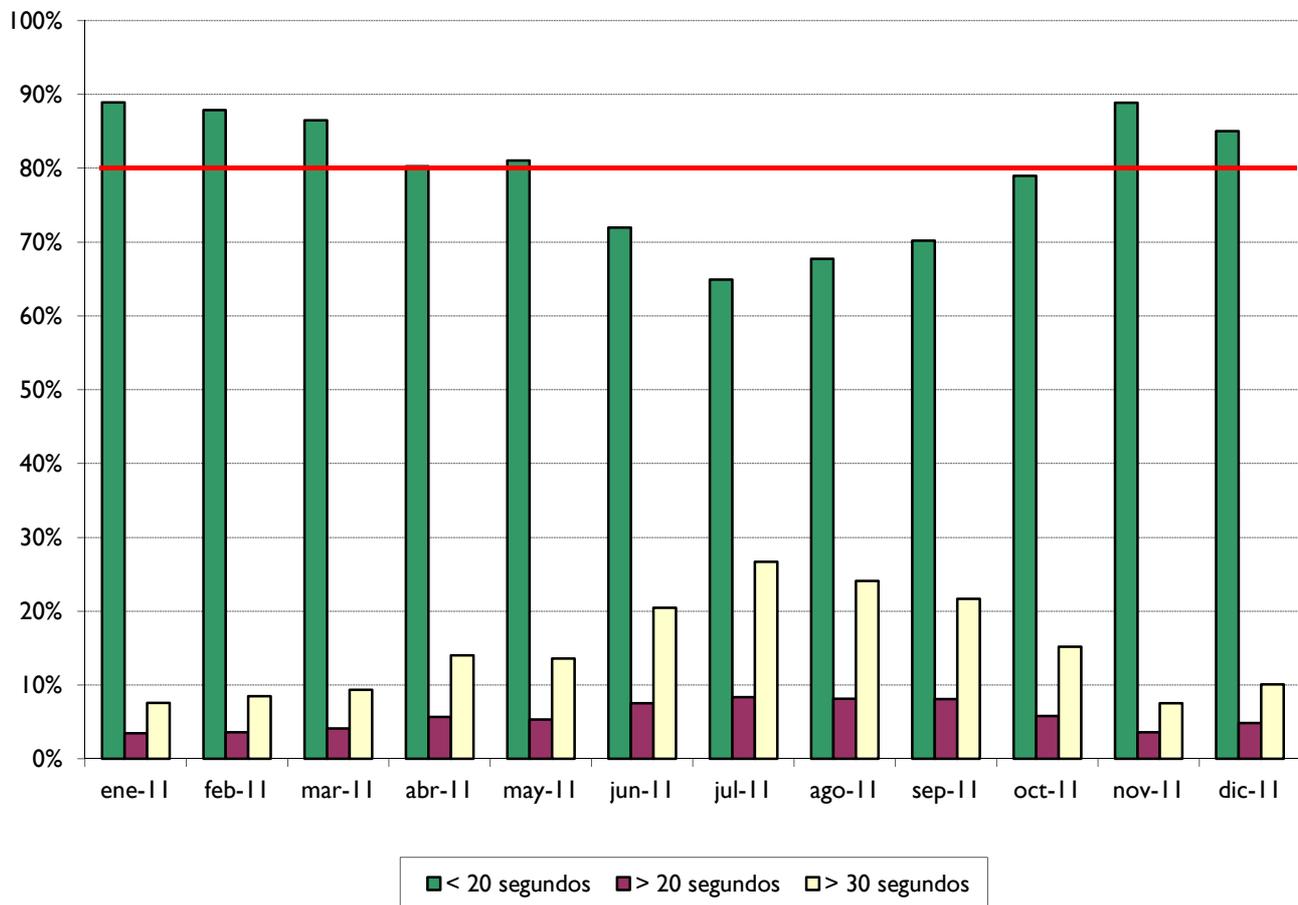
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

Informe anual		
< 20 segundos	85.524	76,71%
> 20 segundos	7.009	6,29%
> 30 segundos	18.954	17,00%
	<b>111.487</b>	<b>100,00%</b>

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 7%

Informe anual	
Total llamadas	128.014
Llamadas abandonadas	14.735
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>11,51%</b>

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

