



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

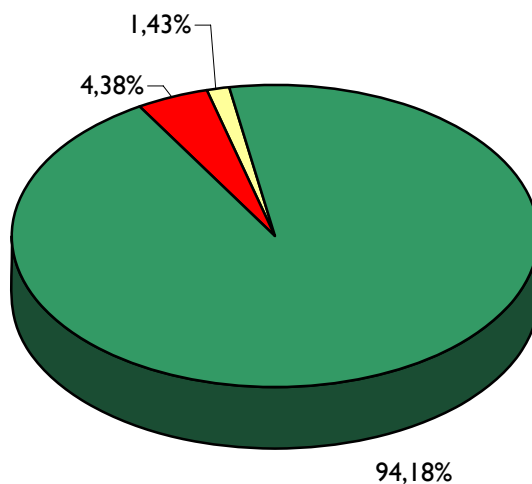
INFORME DE CALIDAD. ENERO DE 2011



RESUMEN DE LLAMADAS

enero 2011

Llamadas atendidas	5.649	94,18%
Llamadas perdidas	263	4,38%
Abandonos técnicos	86	1,43%
TOTAL	5.998	100,00%

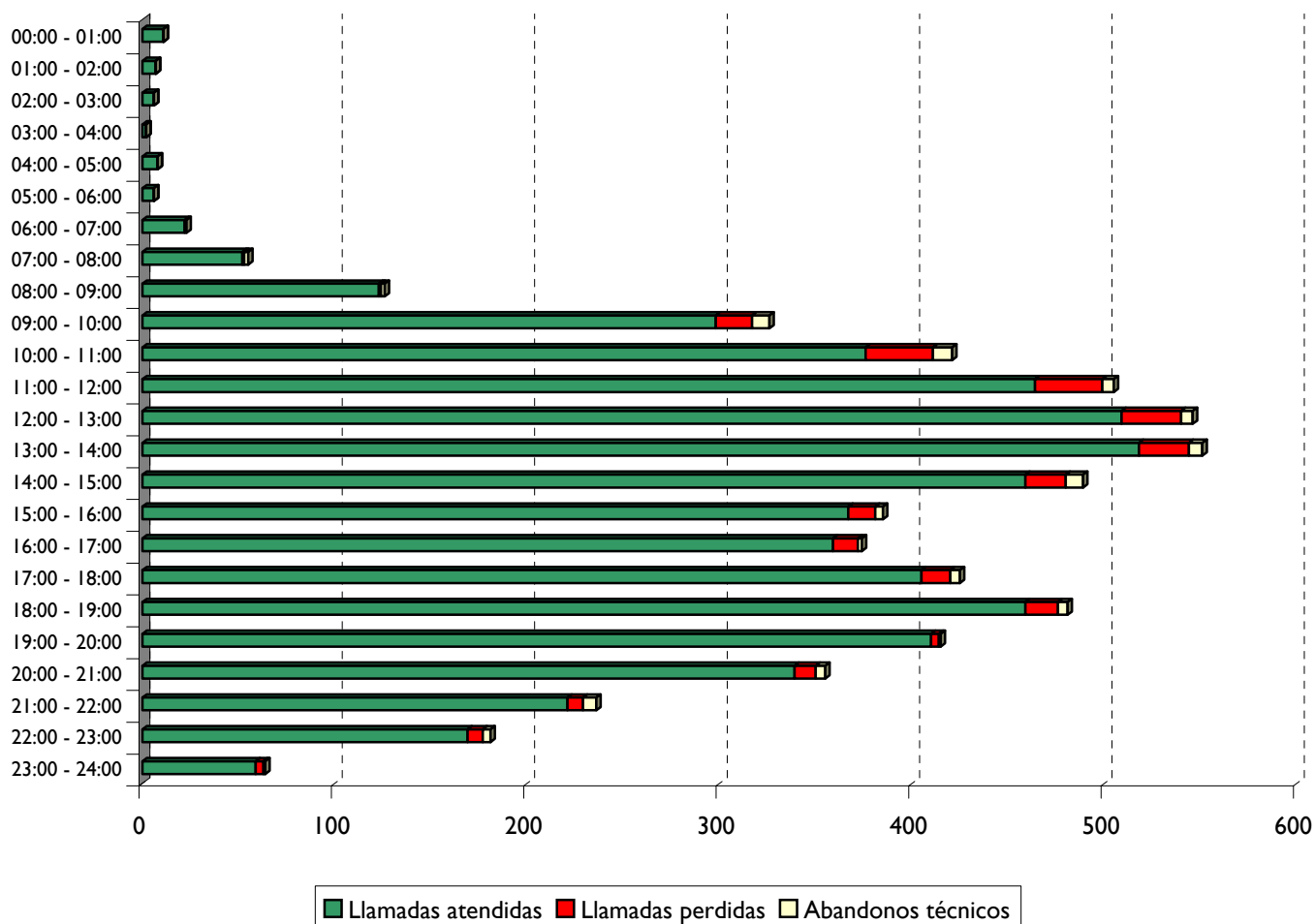


Desglose de llamadas atendidas

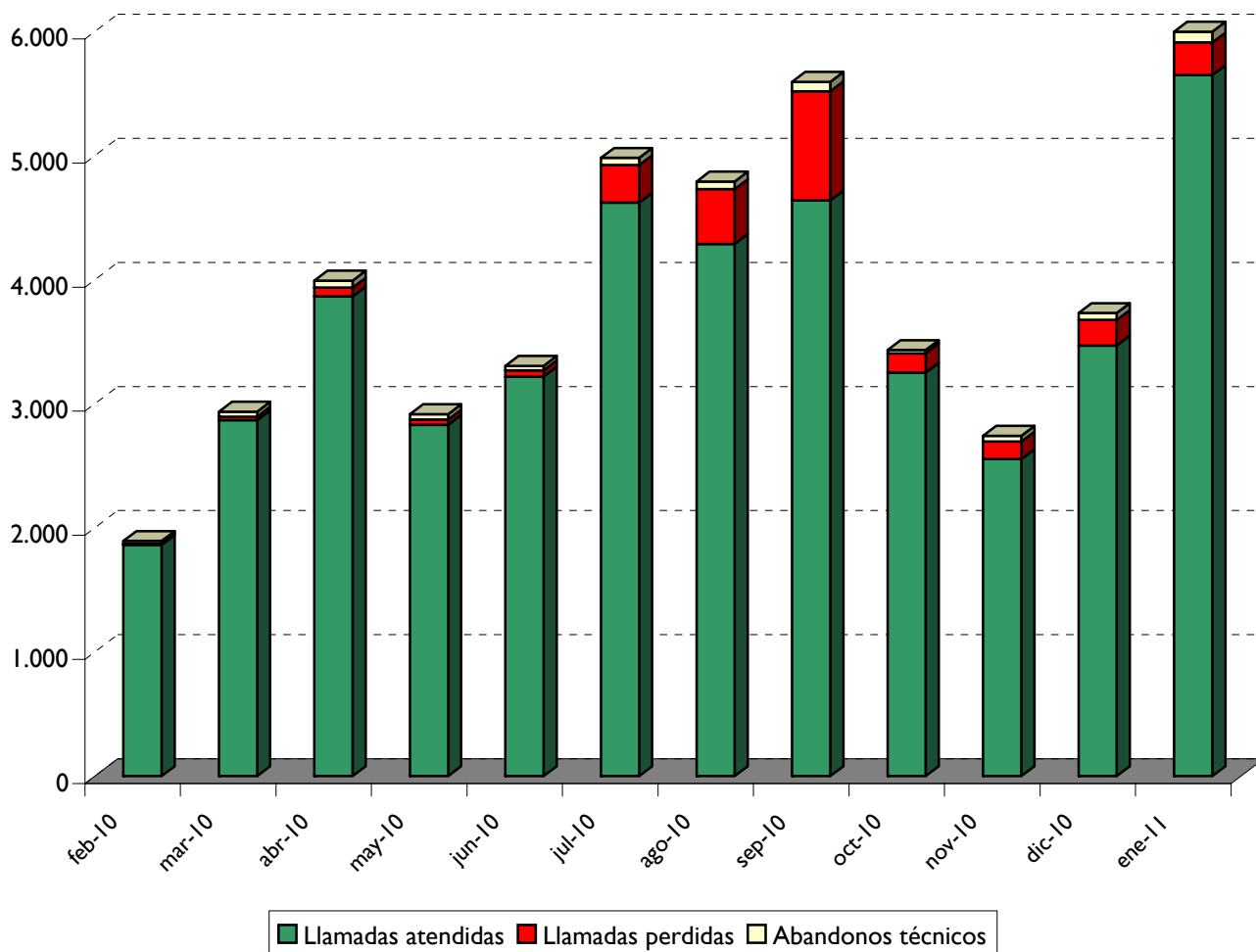
Ámbito metropolitano	3.122	52,05%
Estación Plaza de Armas	2.876	47,95%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

Desglose por franja horaria - enero 2011



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

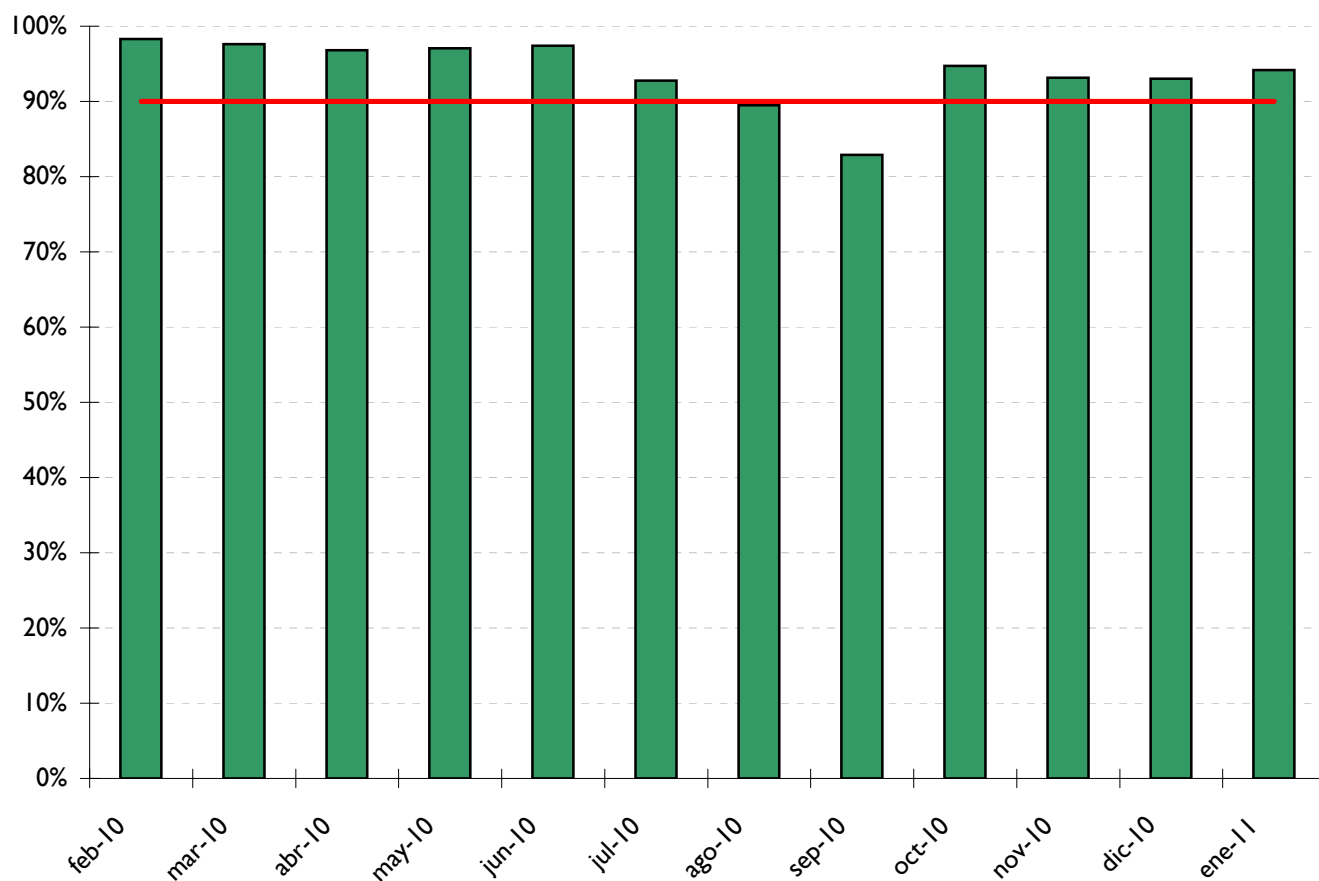
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

enero 2011	
Total llamadas	5.998
Llamadas atendidas	5.649
ÍNDICE DE COBERTURA	94,18%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura



Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

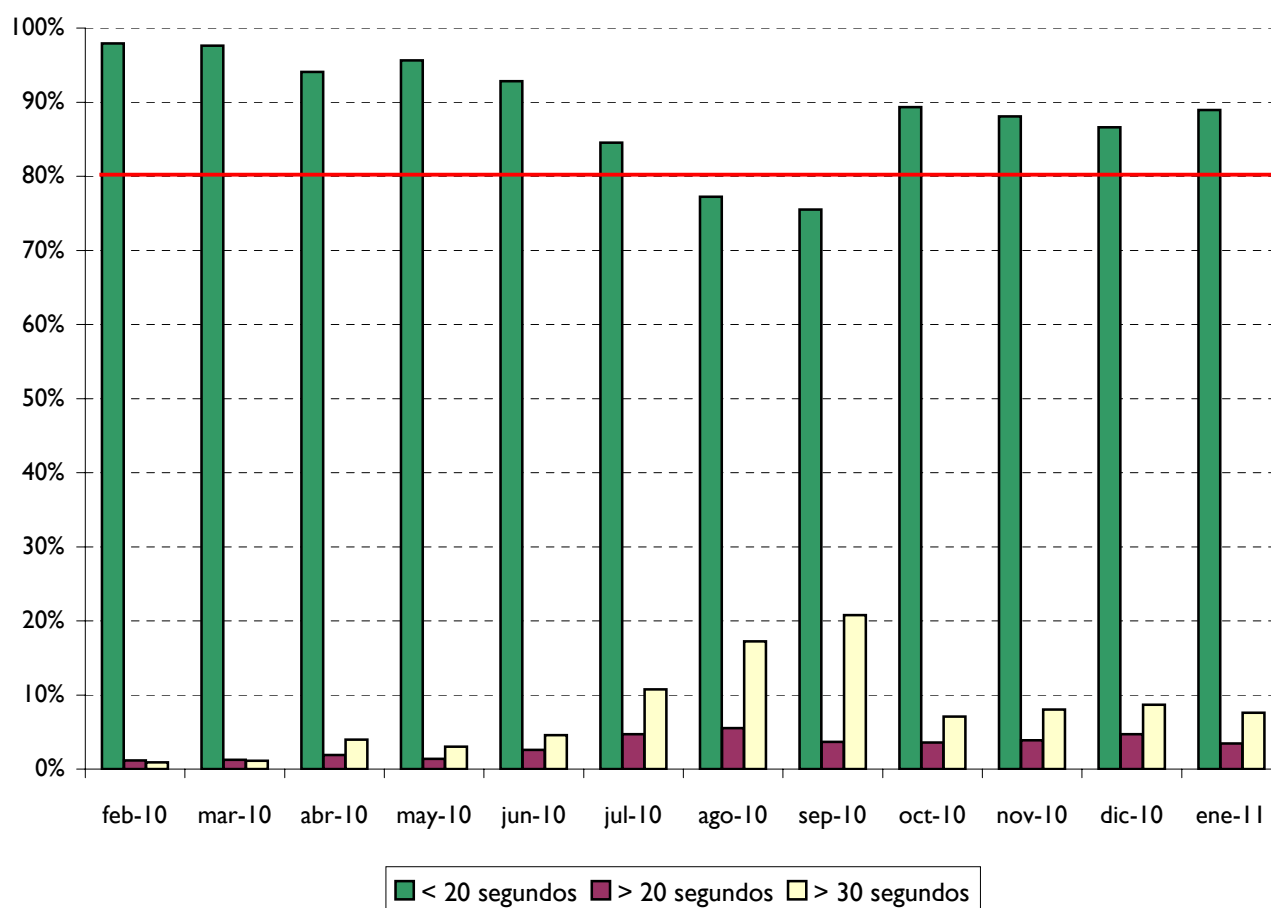
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

enero 2011		
< 20 segundos	5.024	88,94%
> 20 segundos	196	3,47%
> 30 segundos	429	7,59%
	5.649	100,00%

➔ 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 7%

enero 2011	
Total llamadas	5.998
Llamadas abandonadas	263
ÍNDICE DE ABANDONOS	4,38%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

