



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

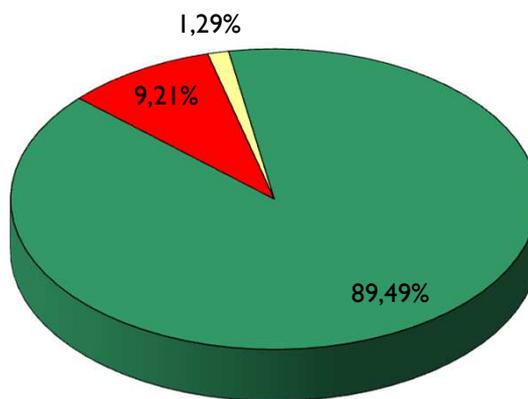
INFORME DE CALIDAD. ABRIL DE 2011



RESUMEN DE LLAMADAS

abril 2011

Llamadas atendidas	8.645	89,49%
Llamadas perdidas	890	9,21%
Abandonos técnicos	125	1,29%
TOTAL	9.660	100,00%

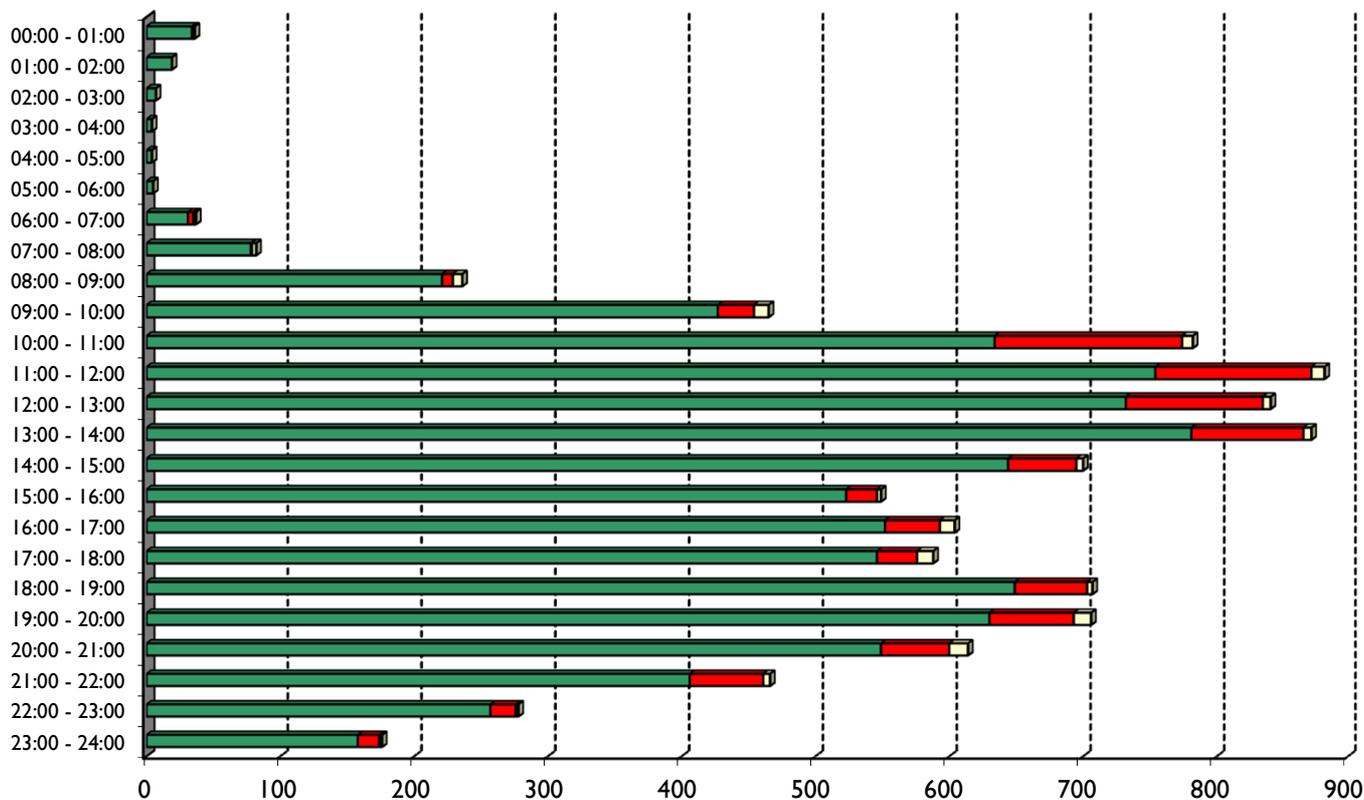


Desglose de llamadas atendidas

Ámbito metropolitano	4.513	46,72%
Estación Plaza de Armas	5.147	53,28%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

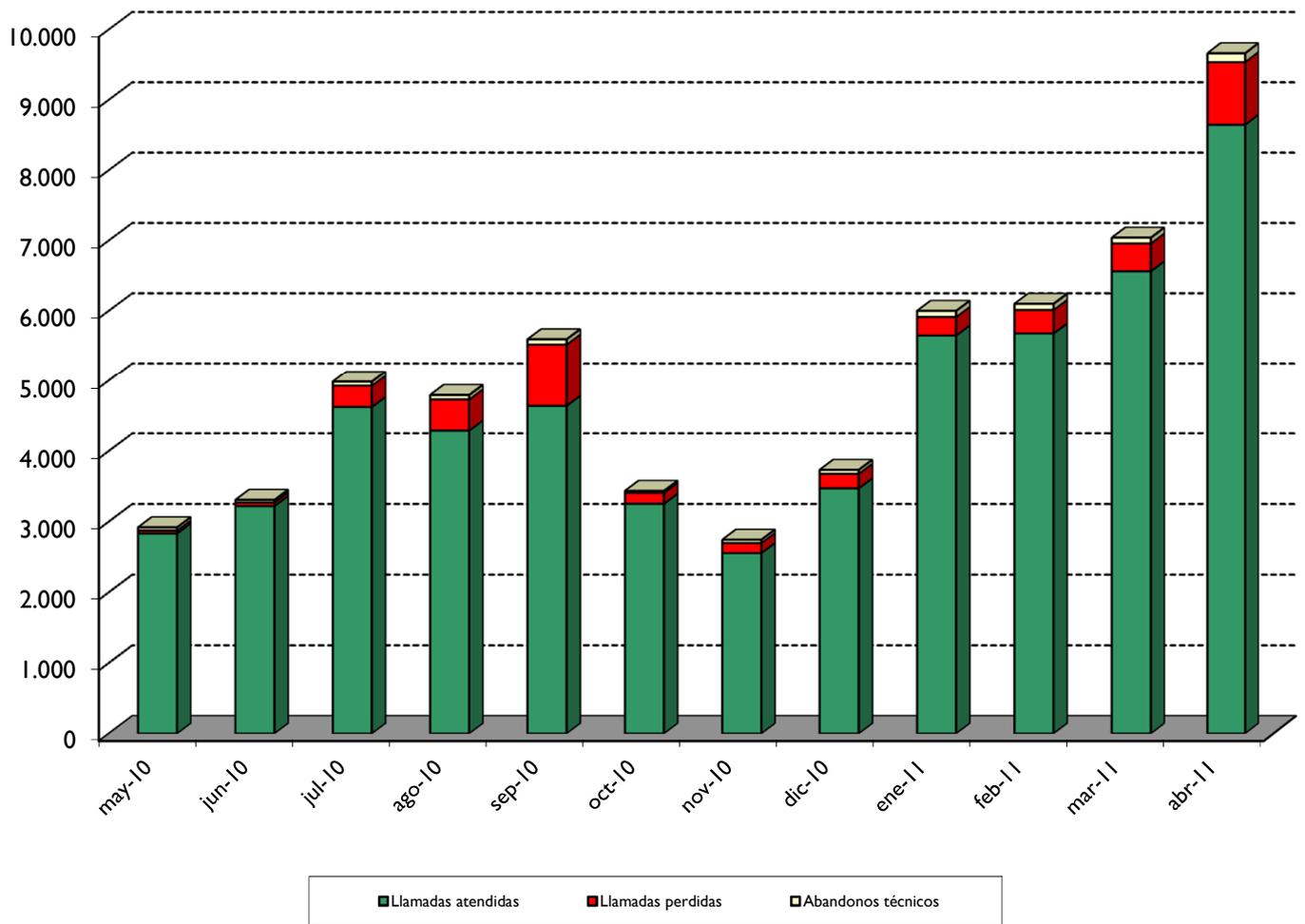
Desglose por franja horaria - abril 2011



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

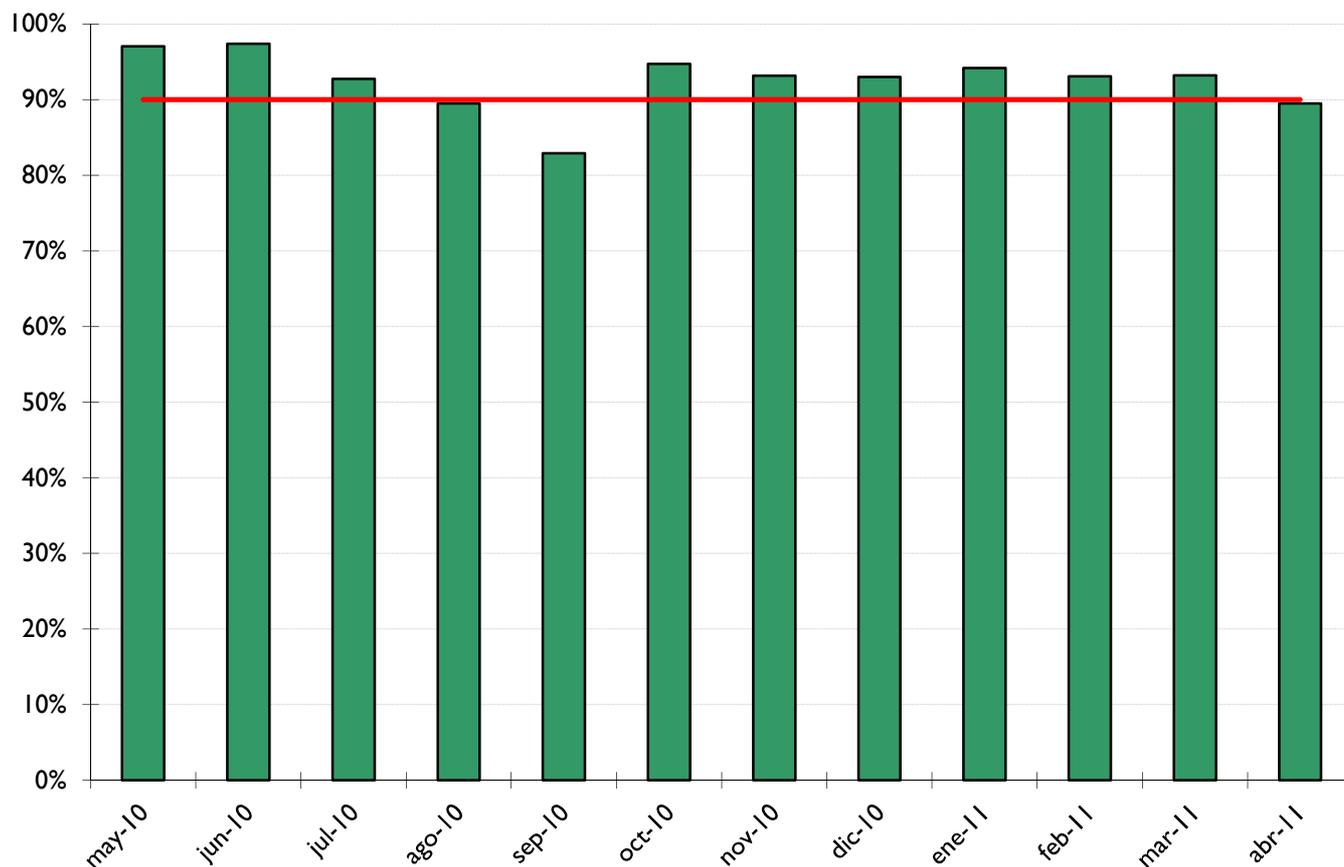
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

abril 2011	
Total llamadas	9.660
Llamadas atendidas	8.645
ÍNDICE DE COBERTURA	89,49%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

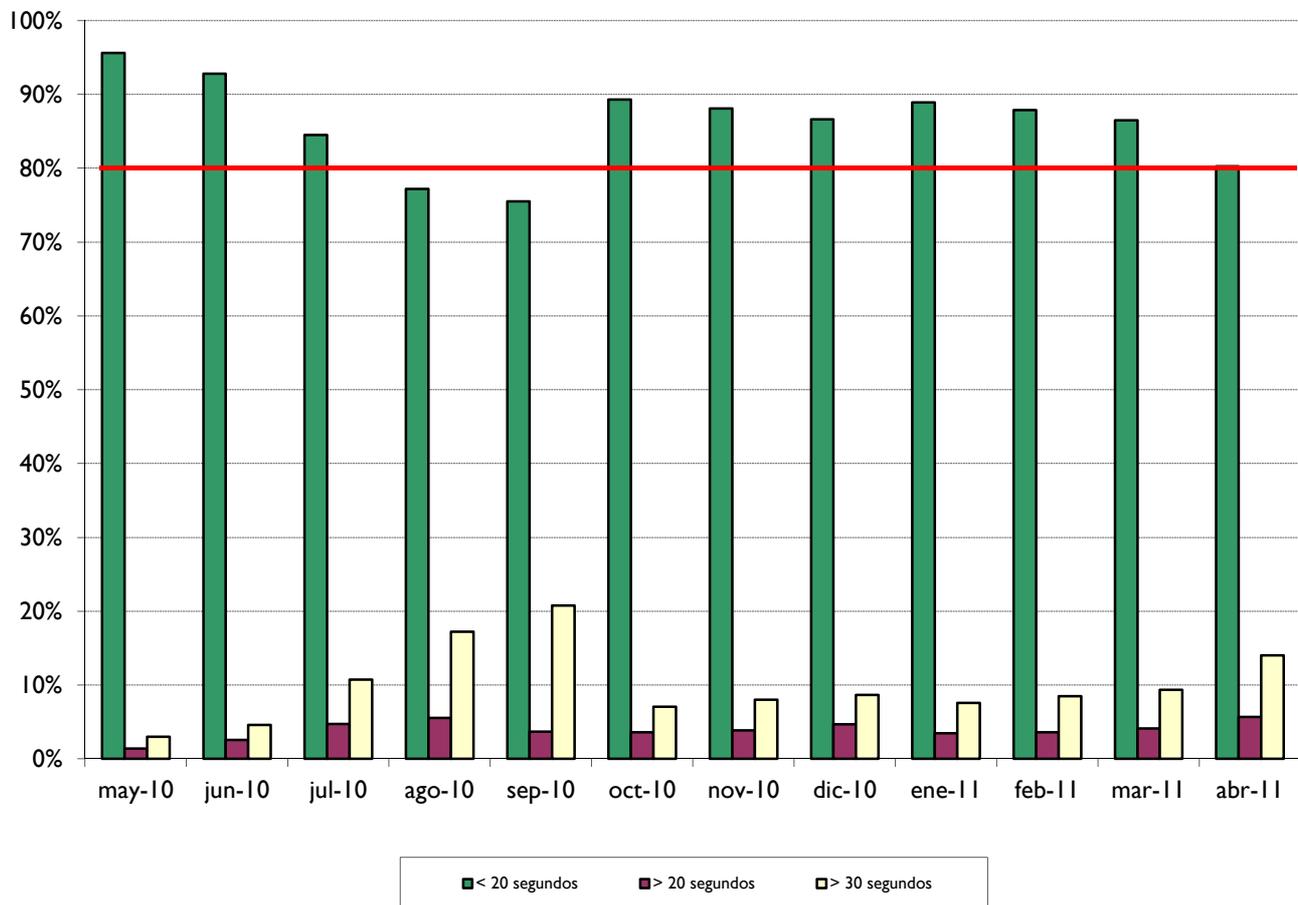
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

abril 2011		
< 20 segundos	6.941	80,29%
> 20 segundos	491	5,68%
> 30 segundos	1.213	14,03%
Total	8.645	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%

abril 2011	
Total llamadas	9.660
Llamadas abandonadas	890
ÍNDICE DE ABANDONOS	9,21%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

