



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

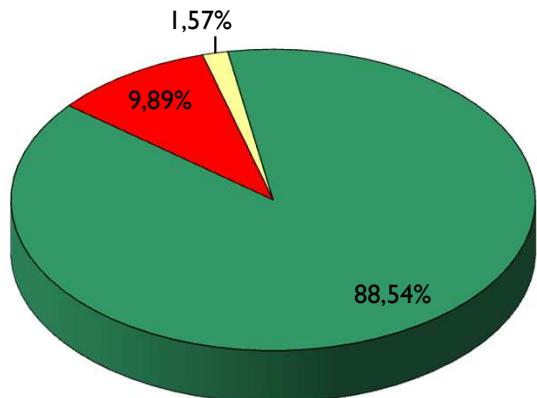
INFORME DE CALIDAD. OCTUBRE DE 2011



RESUMEN DE LLAMADAS

octubre 2011

Llamadas atendidas	8.840	88,54%
Llamadas perdidas	987	9,89%
Abandonos técnicos	157	1,57%
TOTAL	9.984	100,00%

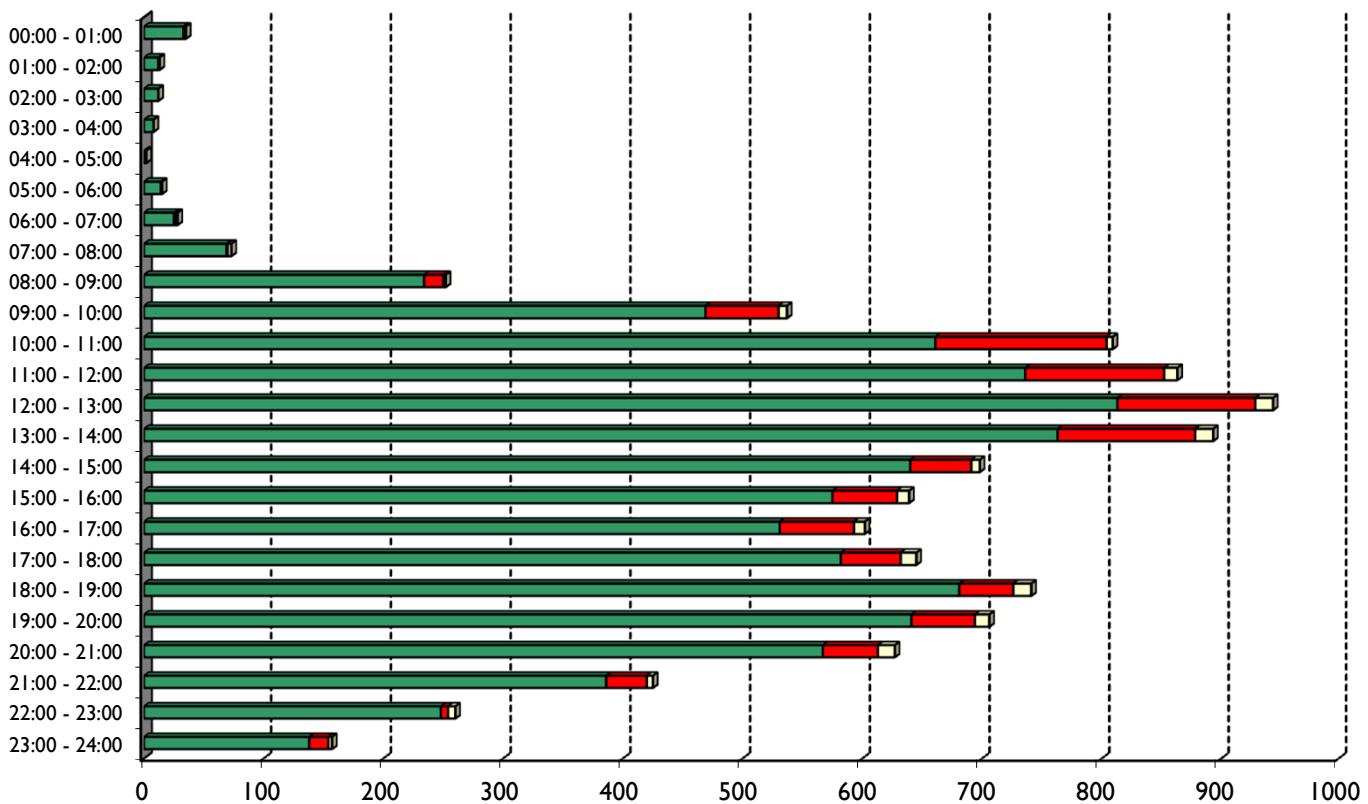


Desglose de llamadas atendidas

Ámbito metropolitano	4.795	48,03%
Estación Plaza de Armas	5.189	51,97%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

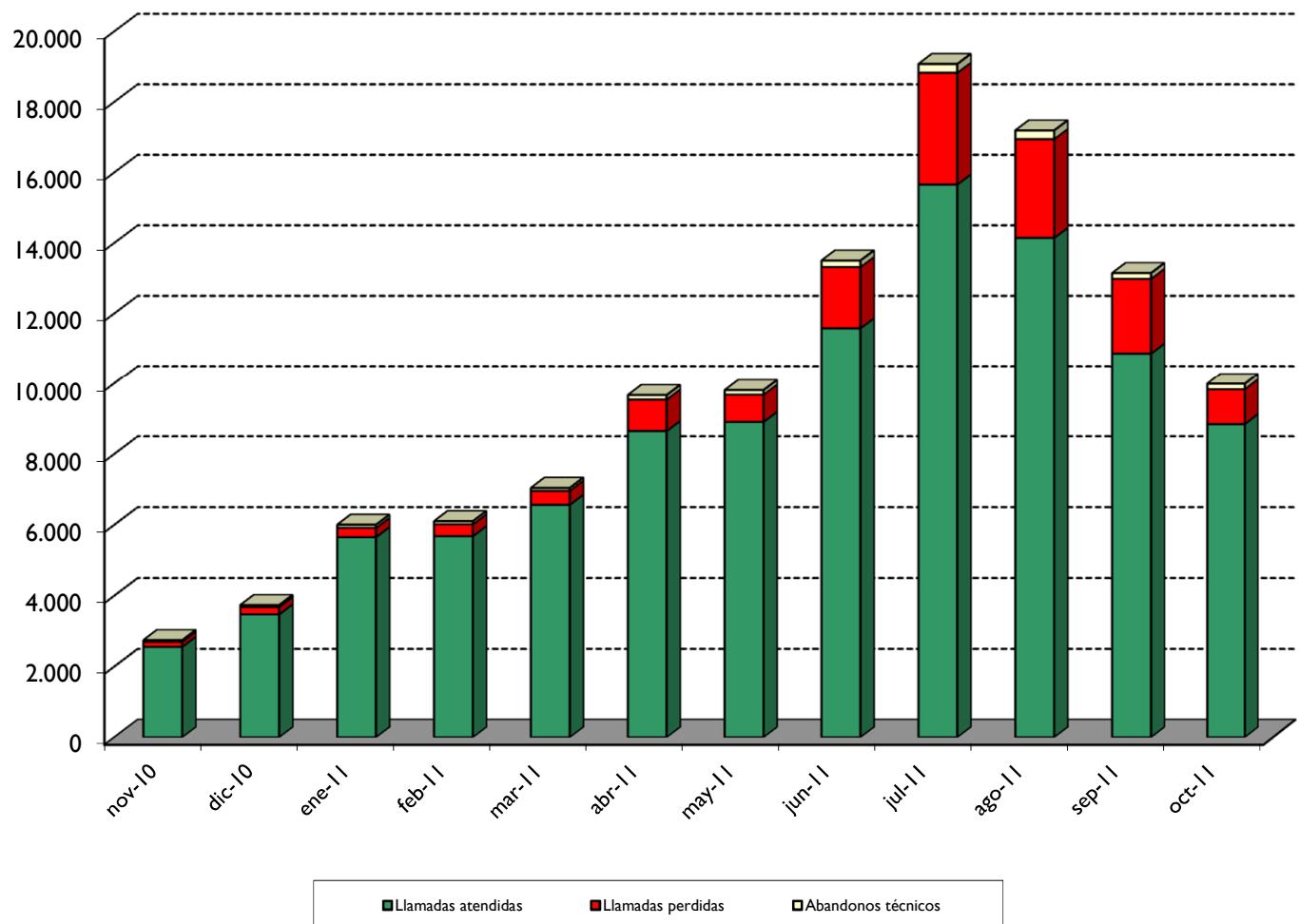
Desglose por franja horaria - octubre 2011



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

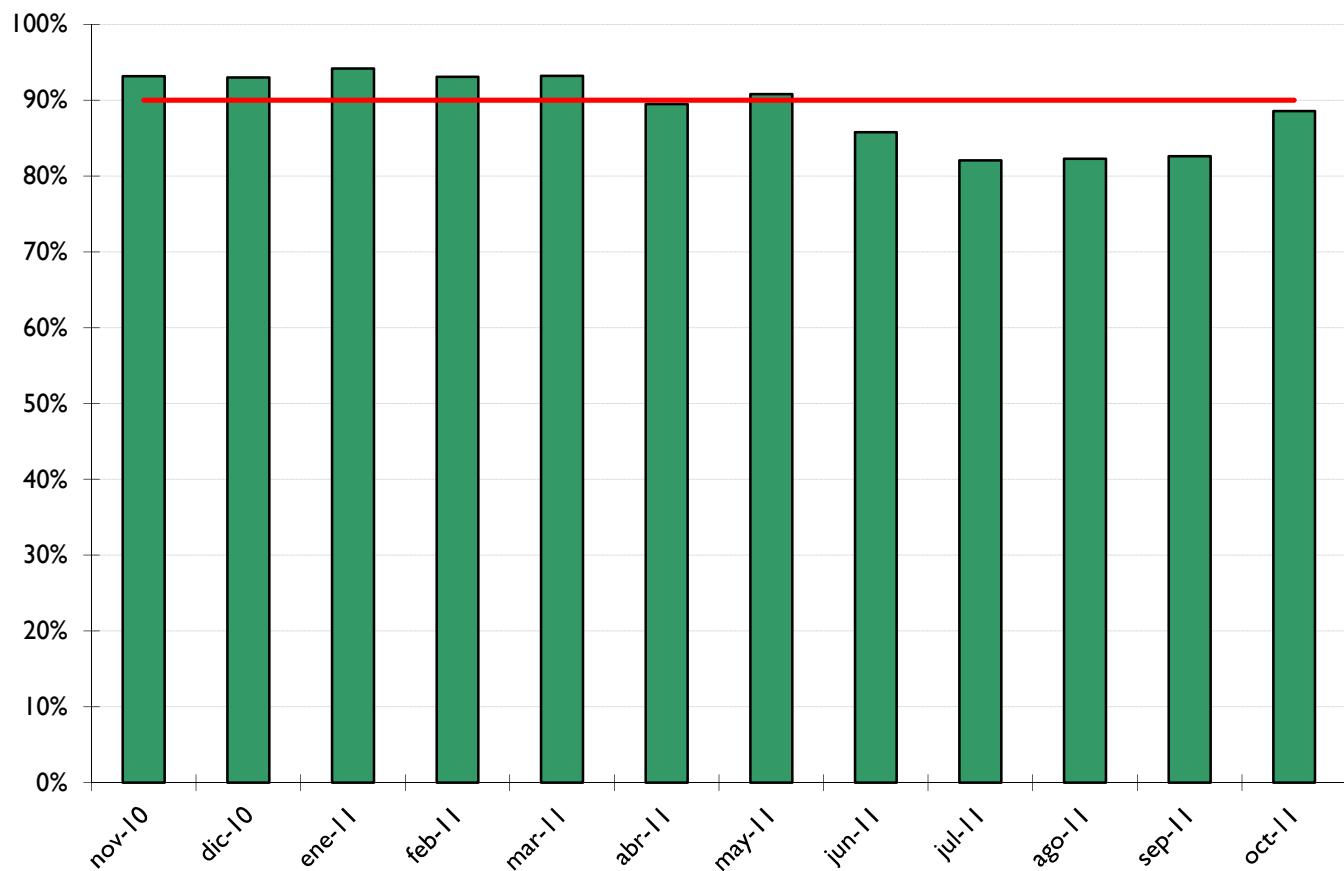
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

octubre 2011	
Total llamadas	9.984
Llamadas atendidas	8.840
ÍNDICE DE COBERTURA	88,54%

→ Objetivo no cumplido

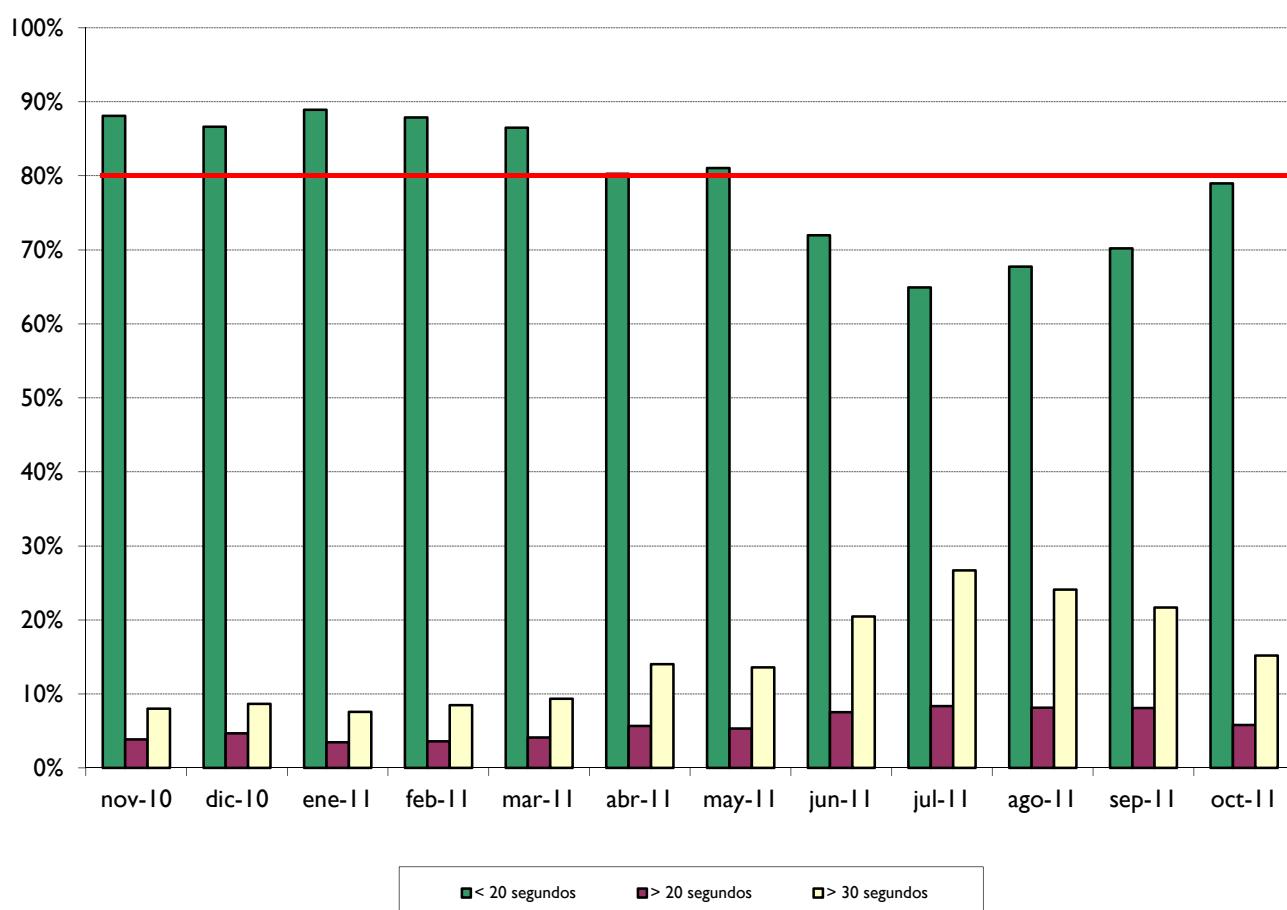
Evolución del índice de cobertura



**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.

octubre 2011		
< 20 segundos	6.981	78,97%
> 20 segundos	514	5,81%
> 30 segundos	1.345	15,21%
	8.840	100,00%

Evolución de los tiempos de espera



Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

octubre 2011	
Total llamadas	9.984
Llamadas abandonadas	987
ÍNDICE DE ABANDONOS	9,89%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

