



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



# **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

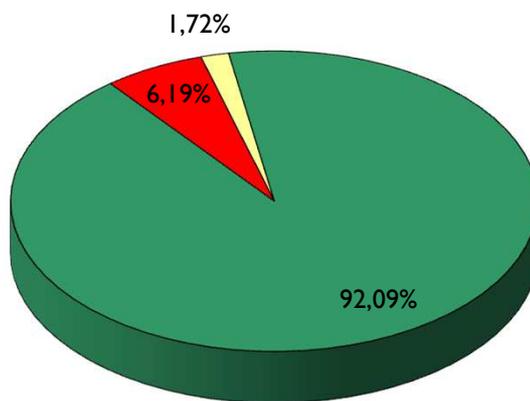
INFORME DE CALIDAD. ENERO DE 2012



**RESUMEN DE LLAMADAS**

enero 2012

Llamadas atendidas	6.901	92,09%
Llamadas perdidas	464	6,19%
Abandonos técnicos	129	1,72%
<b>TOTAL</b>	<b>7.494</b>	<b>100,00%</b>

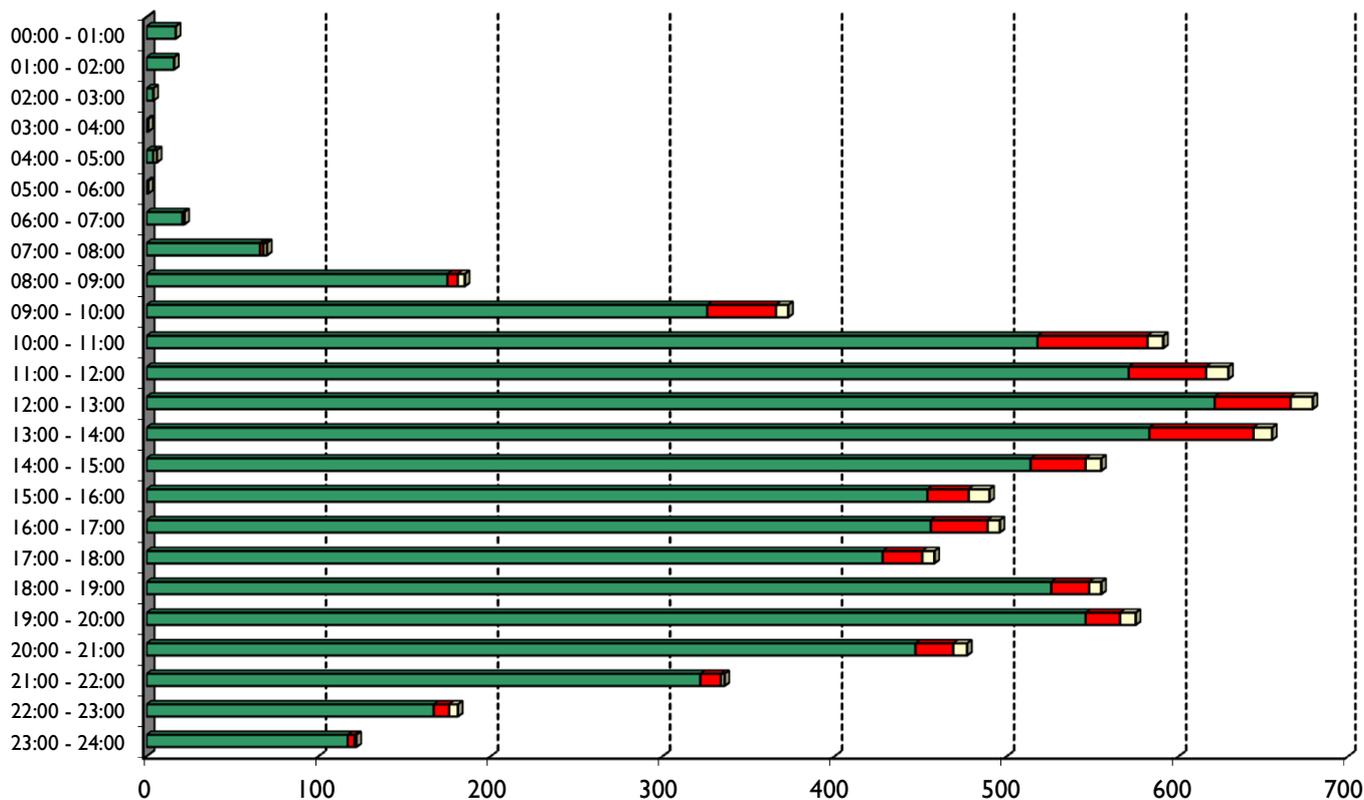


**Desglose de llamadas atendidas**

Ámbito metropolitano	3.820	50,97%
Estación Plaza de Armas	3.674	49,03%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

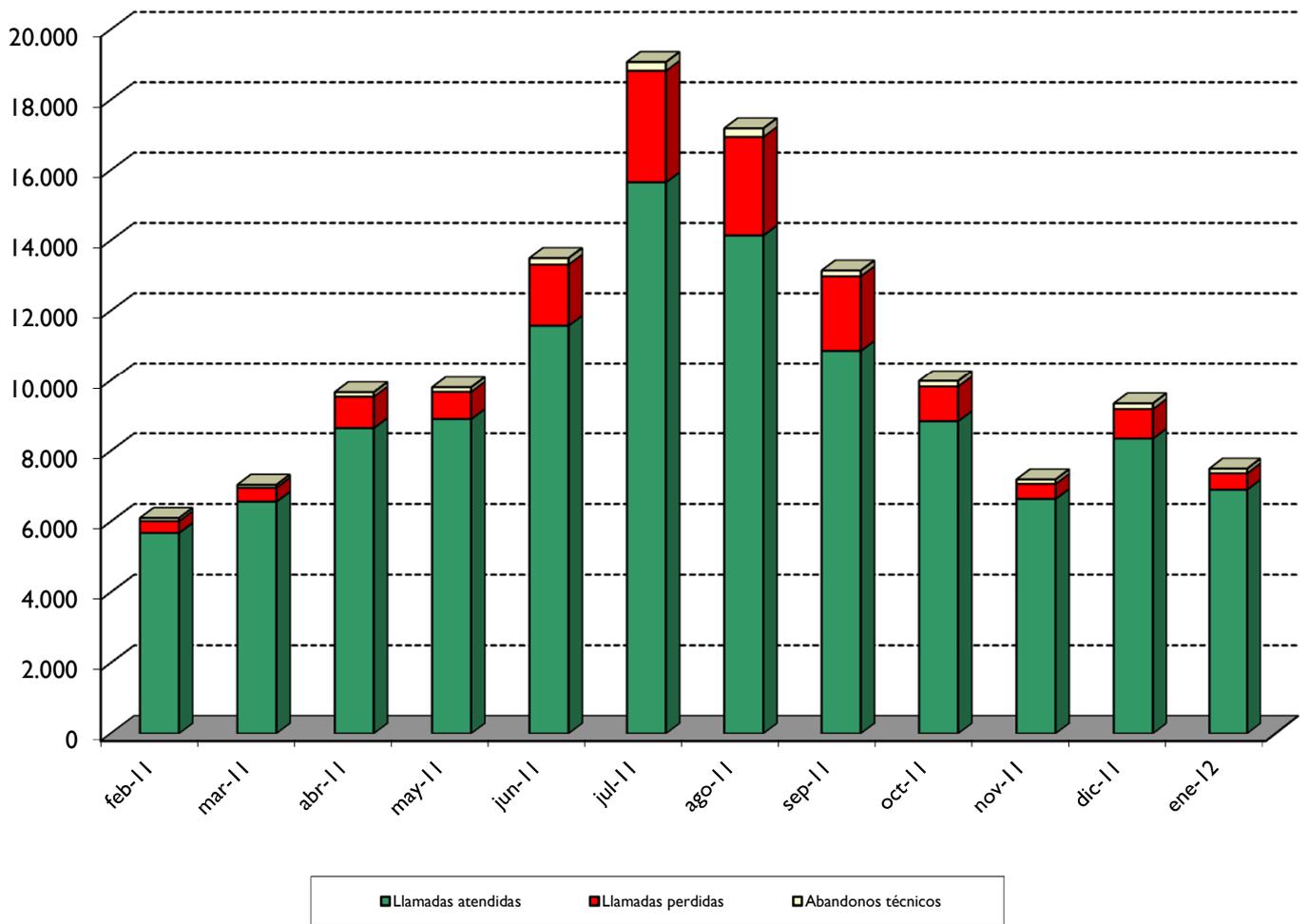
**Desglose por franja horaria - enero 2012**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

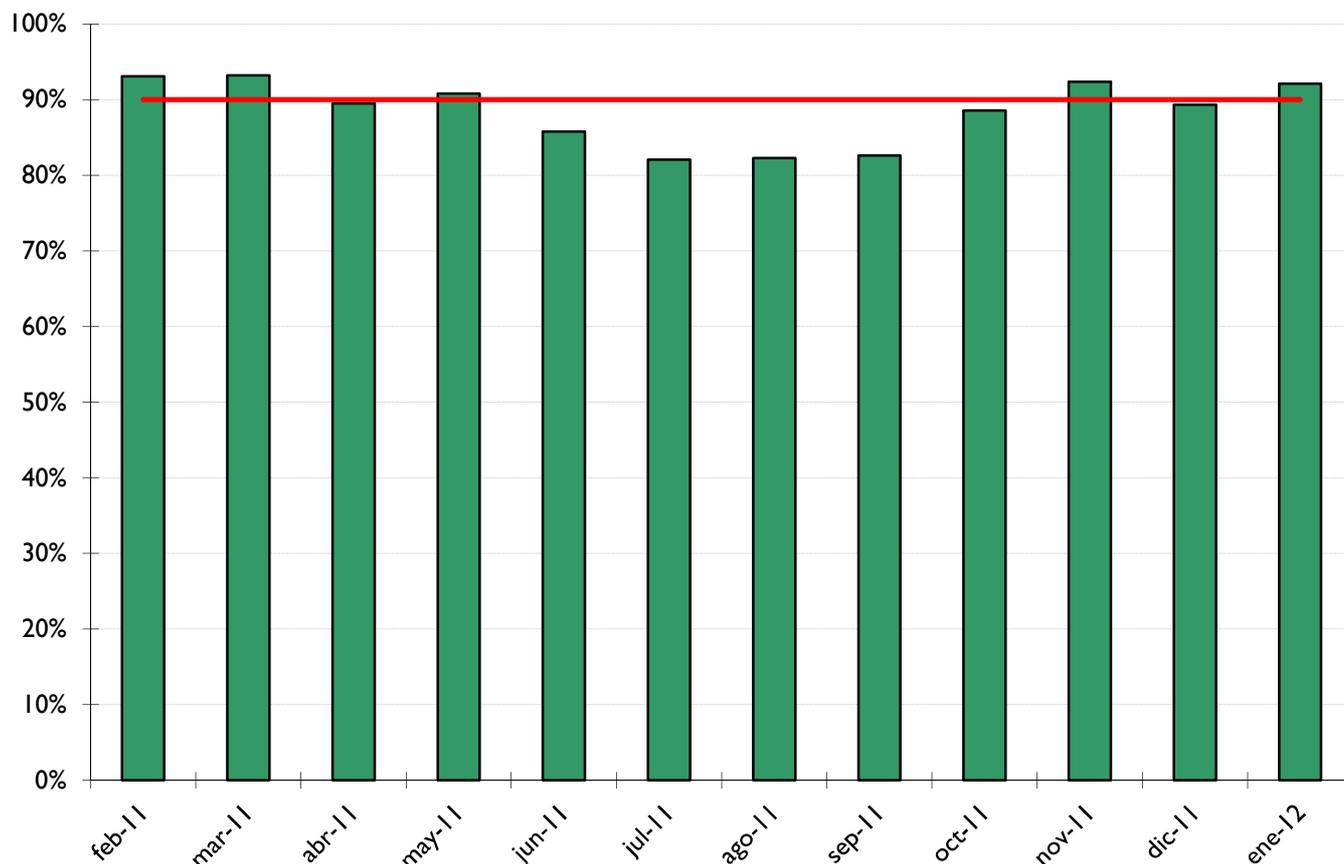
#### Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

enero 2012	
Total llamadas	7.494
Llamadas atendidas	6.901
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>92,09%</b>

→ Objetivo no cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

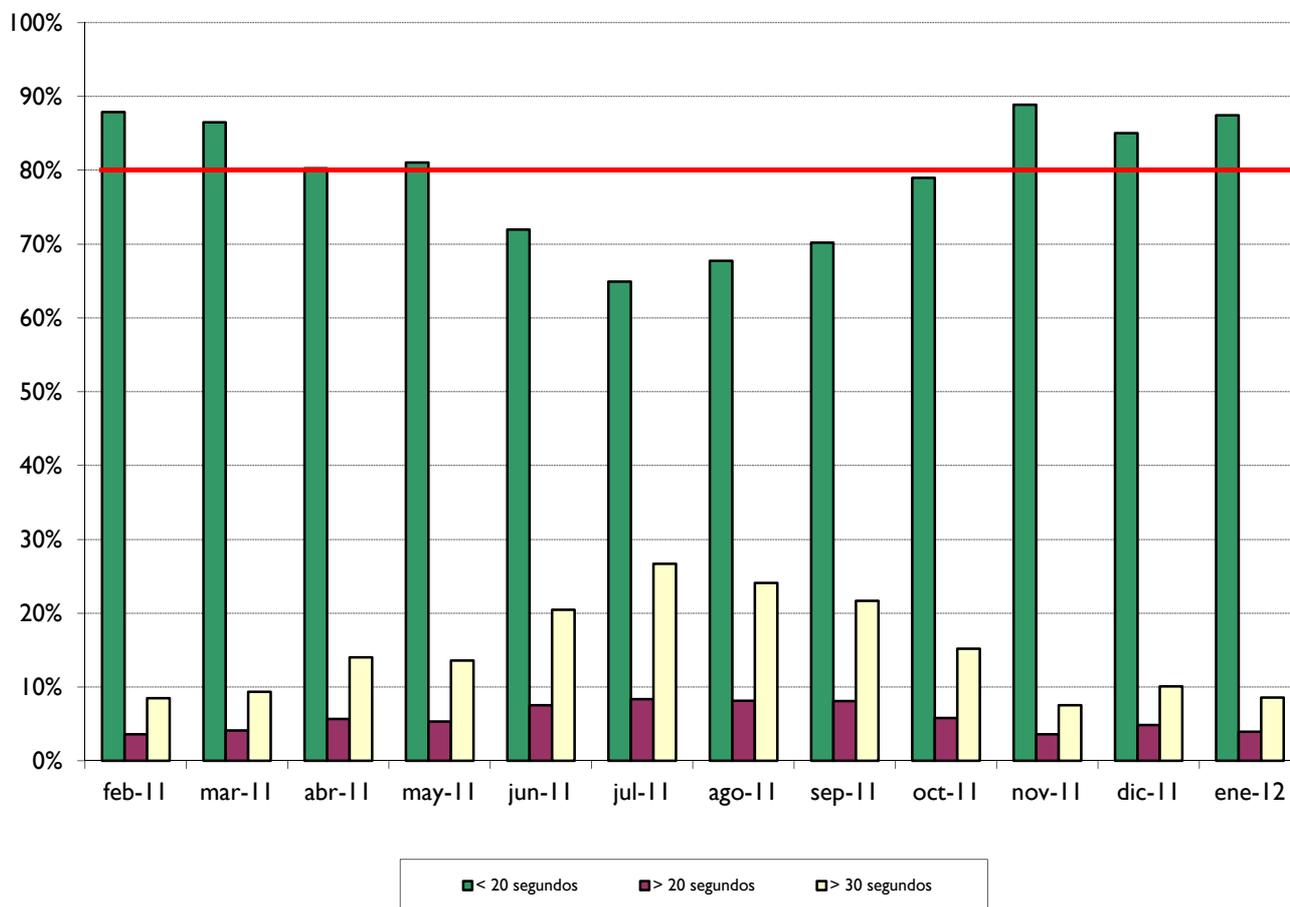
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

enero 2012		
< 20 segundos	6.037	87,48%
> 20 segundos	272	3,94%
> 30 segundos	592	8,58%
<b>6.901</b>	<b>100,00%</b>	

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 3%

enero 2012	
Total llamadas	7.494
Llamadas abandonadas	464
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>6,19%</b>

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

