



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

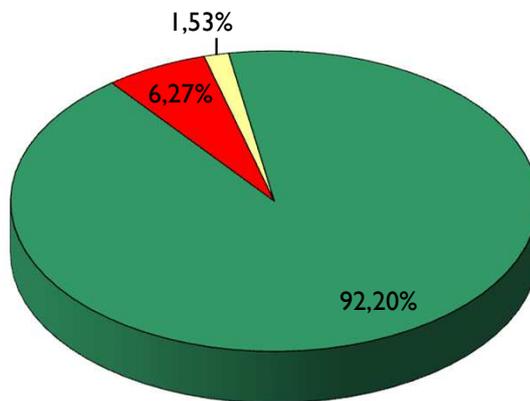
INFORME DE CALIDAD. FEBRERO DE 2012



RESUMEN DE LLAMADAS

febrero 2012

| | | |
|--------------------|--------------|----------------|
| Llamadas atendidas | 6.585 | 92,20% |
| Llamadas perdidas | 448 | 6,27% |
| Abandonos técnicos | 109 | 1,53% |
| TOTAL | 7.142 | 100,00% |

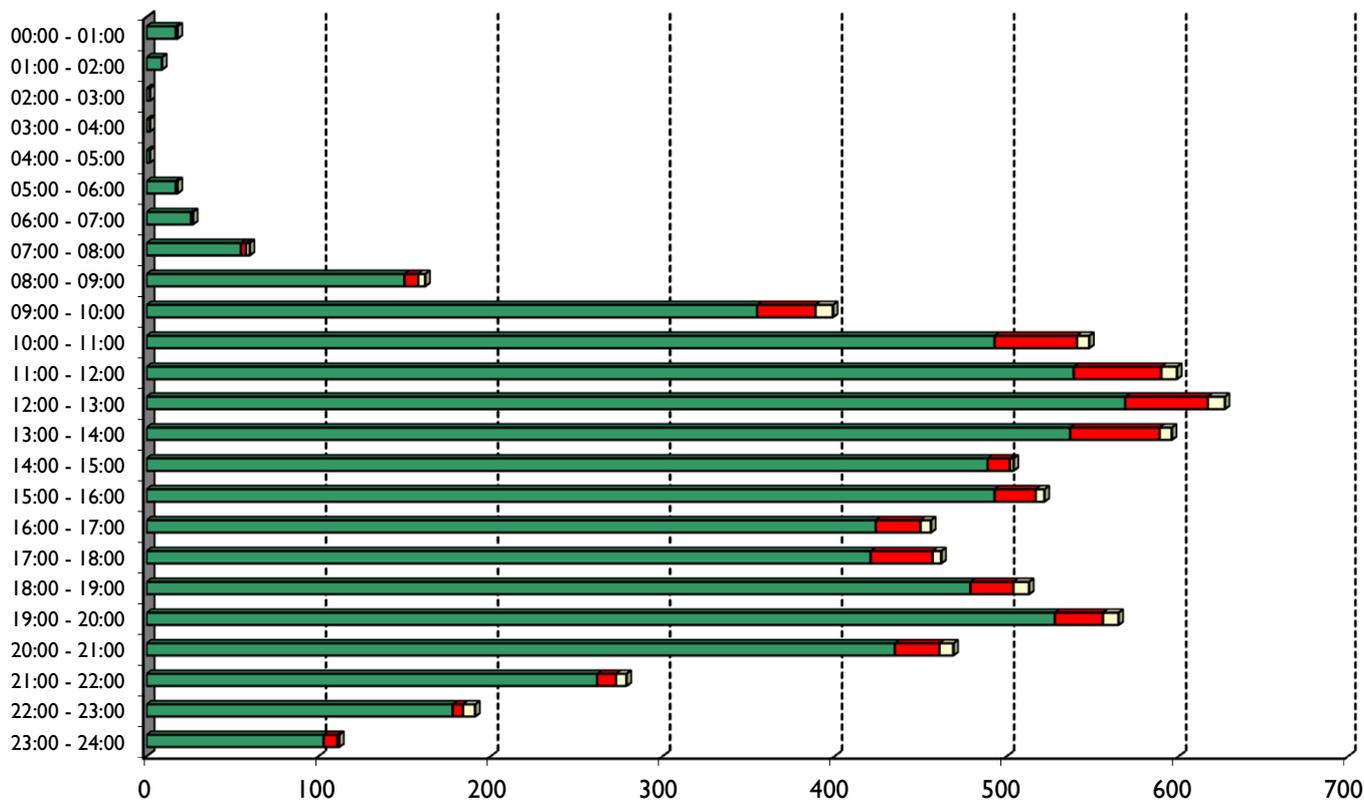


Desglose de llamadas atendidas

| | | |
|-------------------------|-------|--------|
| Ámbito metropolitano | 3.430 | 48,03% |
| Estación Plaza de Armas | 3.712 | 51,97% |

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

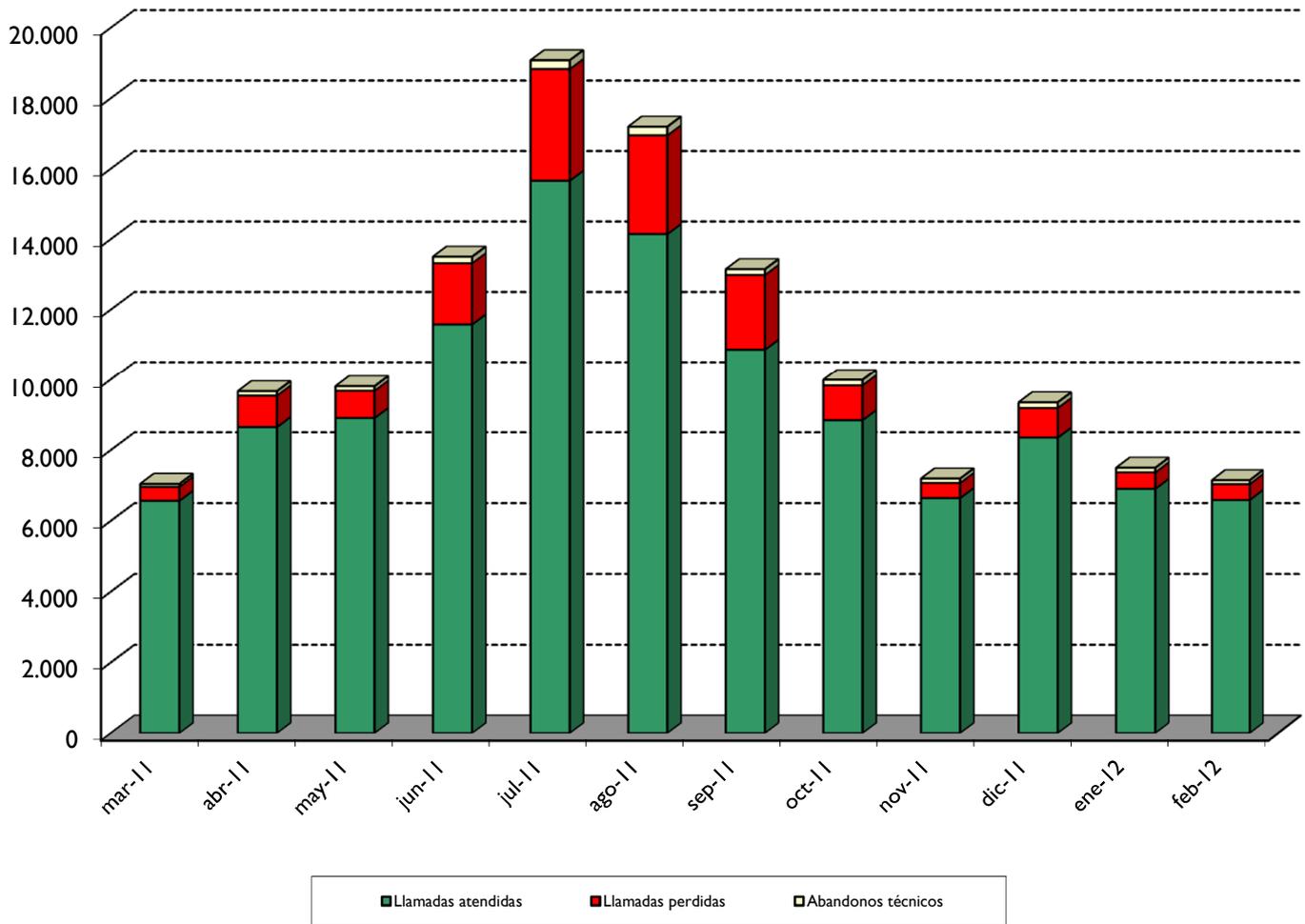
Desglose por franja horaria - febrero 2012



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

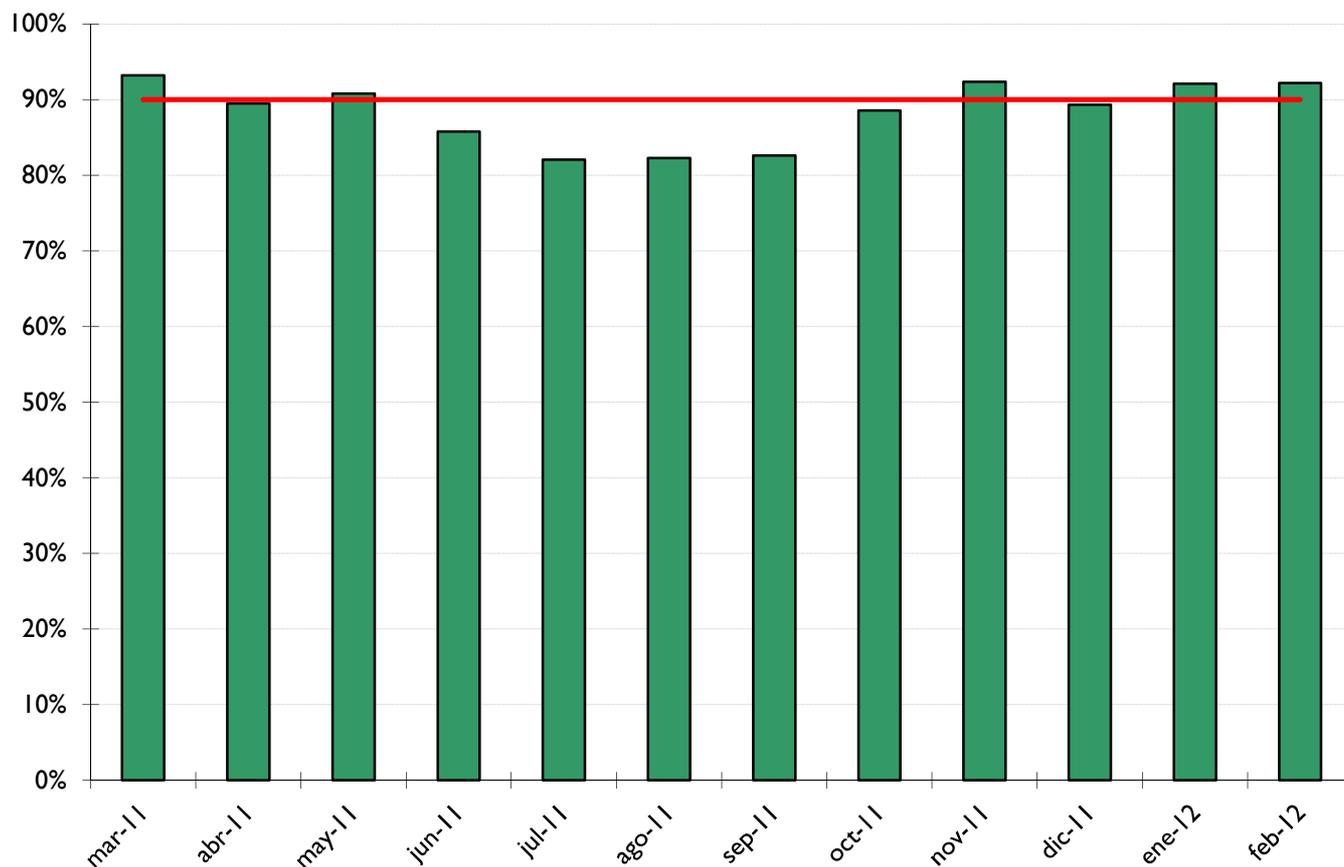
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

| febrero 2012 | |
|----------------------------|---------------|
| Total llamadas | 7.142 |
| Llamadas atendidas | 6.585 |
| ÍNDICE DE COBERTURA | 92,20% |

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

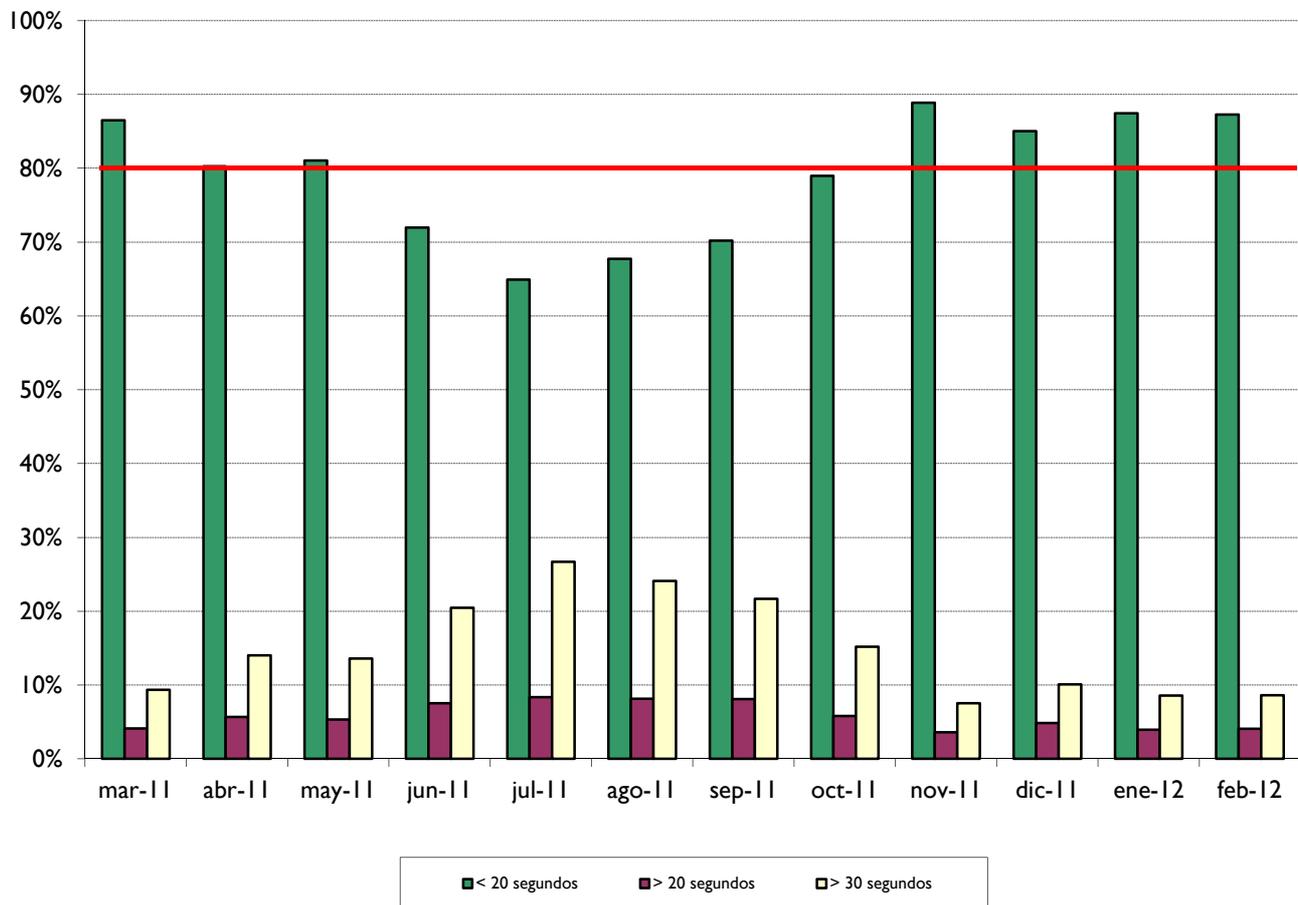
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

| febrero 2012 | | |
|---------------|----------------|--------|
| < 20 segundos | 5.749 | 87,30% |
| > 20 segundos | 268 | 4,07% |
| > 30 segundos | 568 | 8,63% |
| 6.585 | 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 3%

| febrero 2012 | |
|----------------------------|--------------|
| Total llamadas | 7.142 |
| Llamadas abandonadas | 448 |
| ÍNDICE DE ABANDONOS | 6,27% |

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

