



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

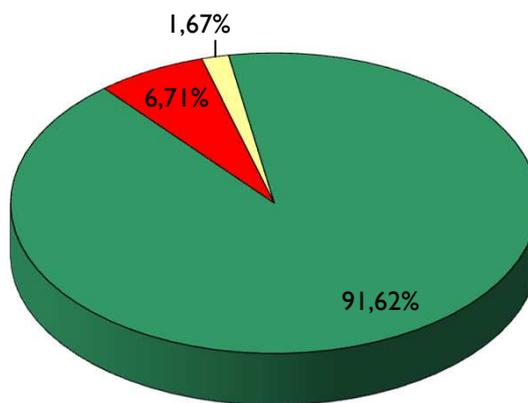
INFORME DE CALIDAD. MAYO DE 2012



**RESUMEN DE LLAMADAS**

mayo 2012

Llamadas atendidas	10.260	91,62%
Llamadas perdidas	752	6,71%
Abandonos técnicos	187	1,67%
<b>TOTAL</b>	<b>11.199</b>	<b>100,00%</b>

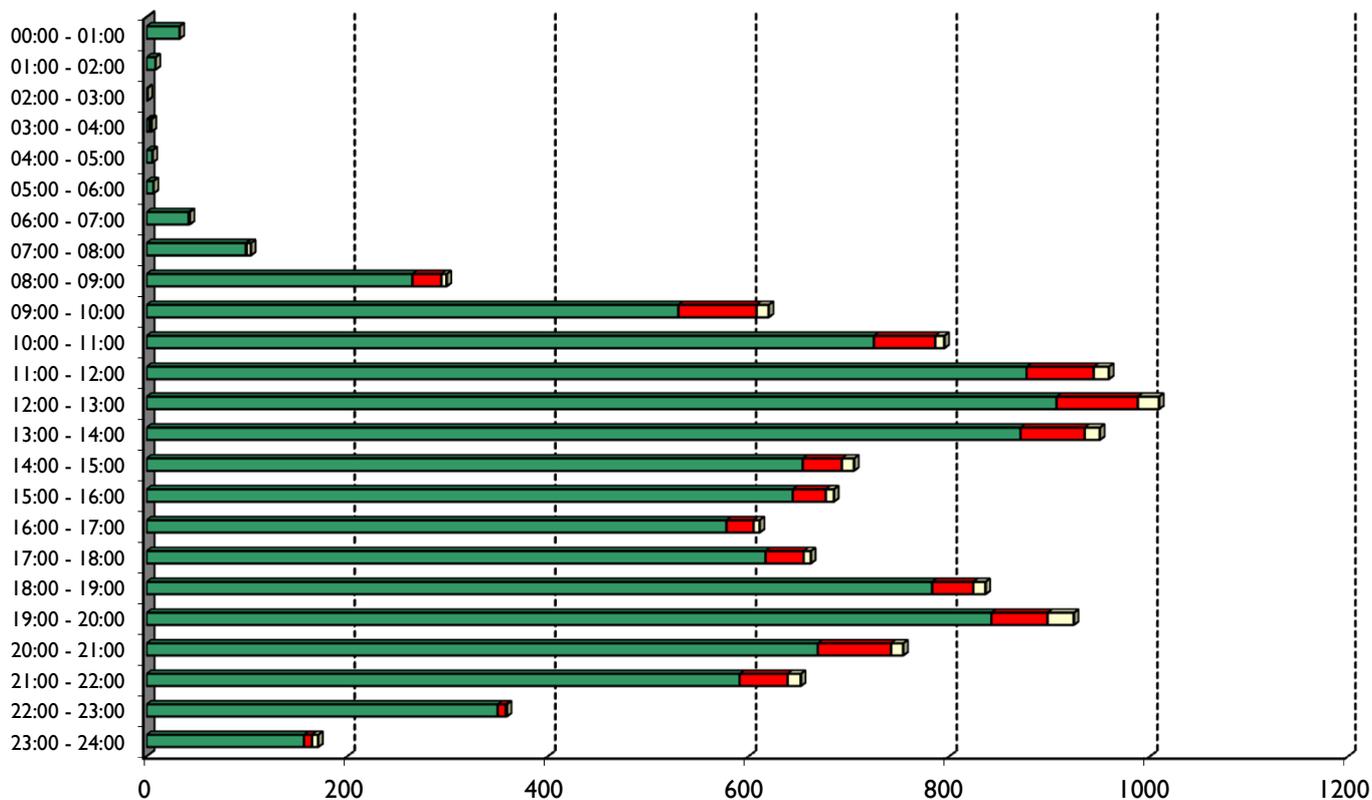


**Desglose de llamadas atendidas**

Ámbito metropolitano	4.418	39,45%
Estación Plaza de Armas	6.781	60,55%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

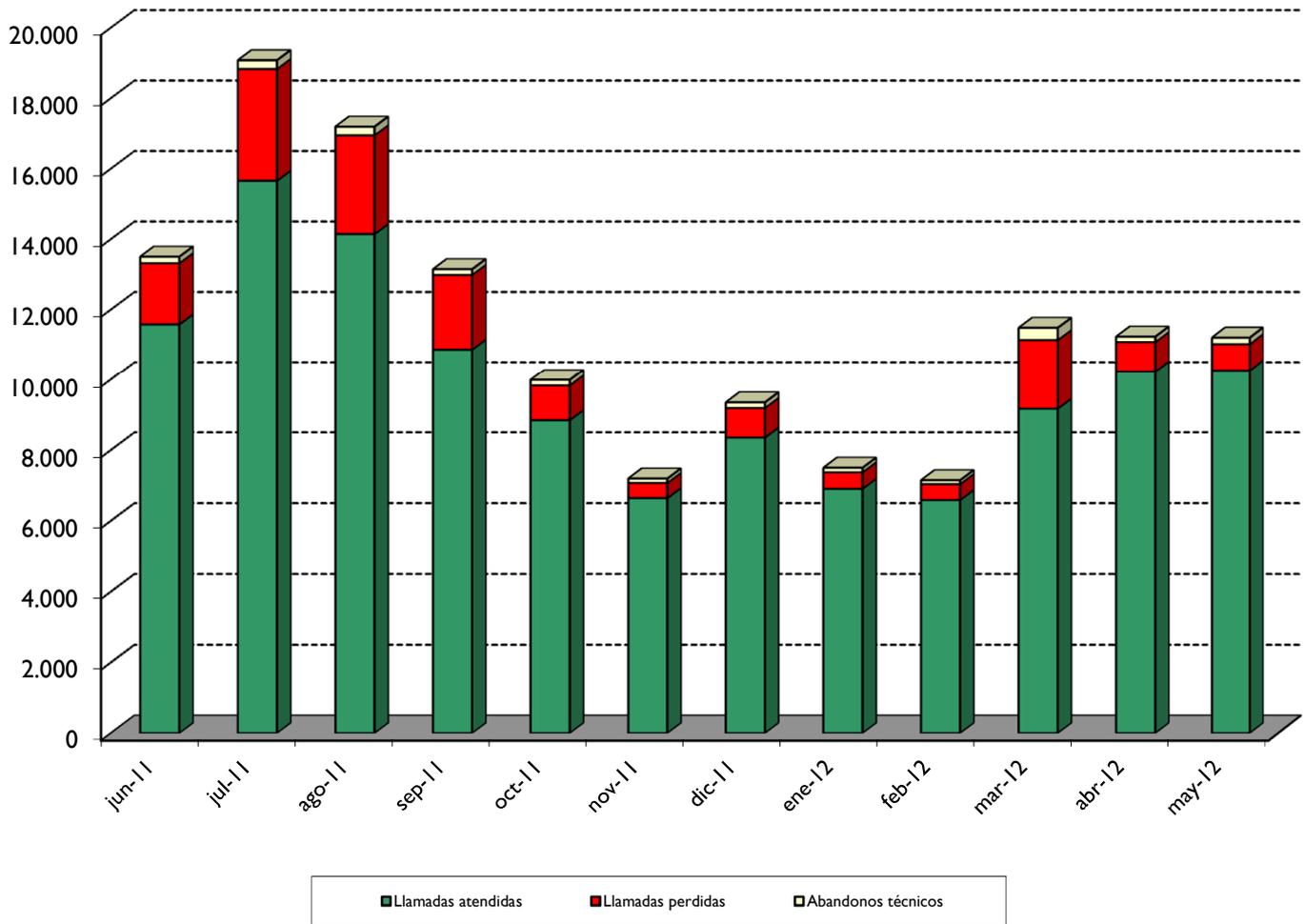
**Desglose por franja horaria - mayo 2012**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

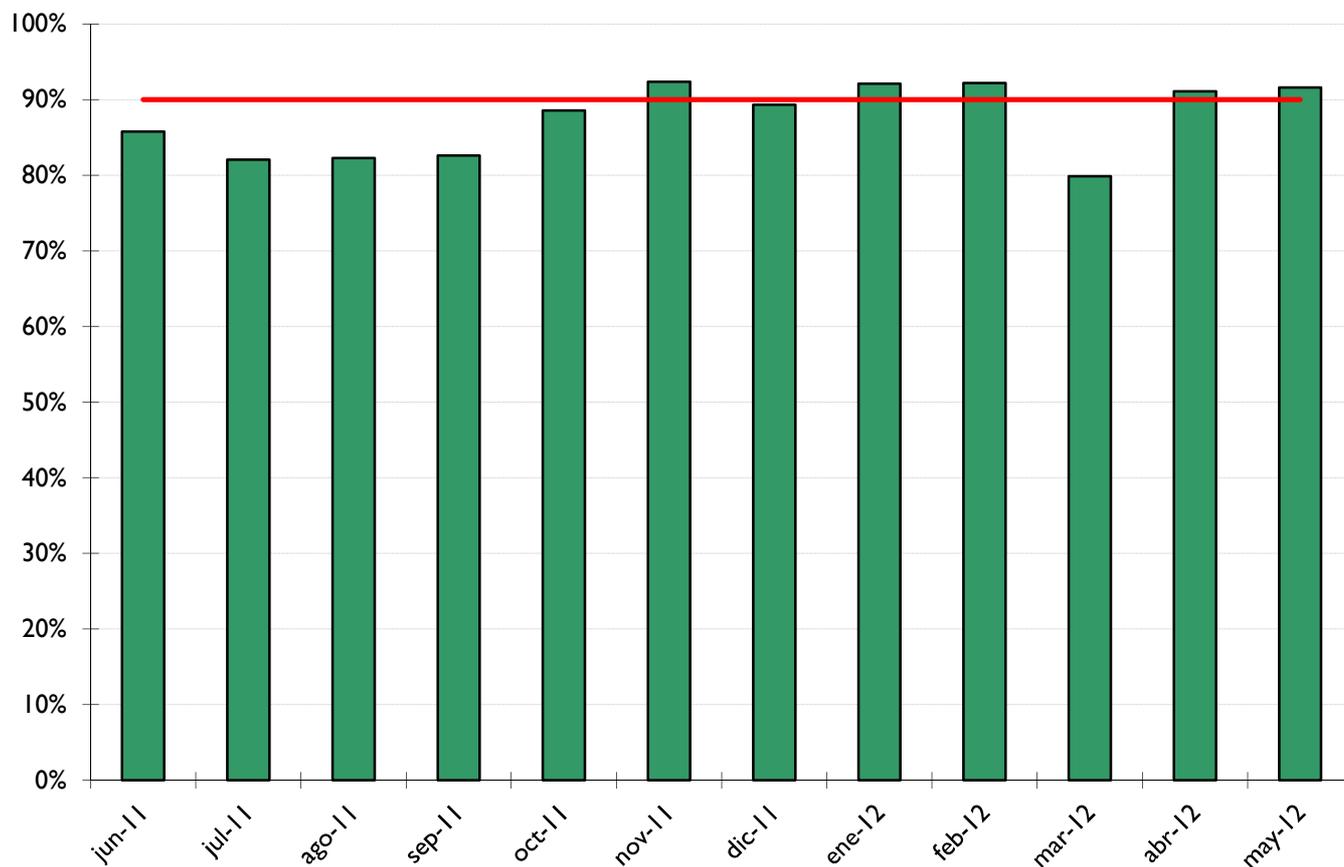
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

mayo 2012	
Total llamadas	11.199
Llamadas atendidas	10.260
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>91,62%</b>

→ Objetivo no cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

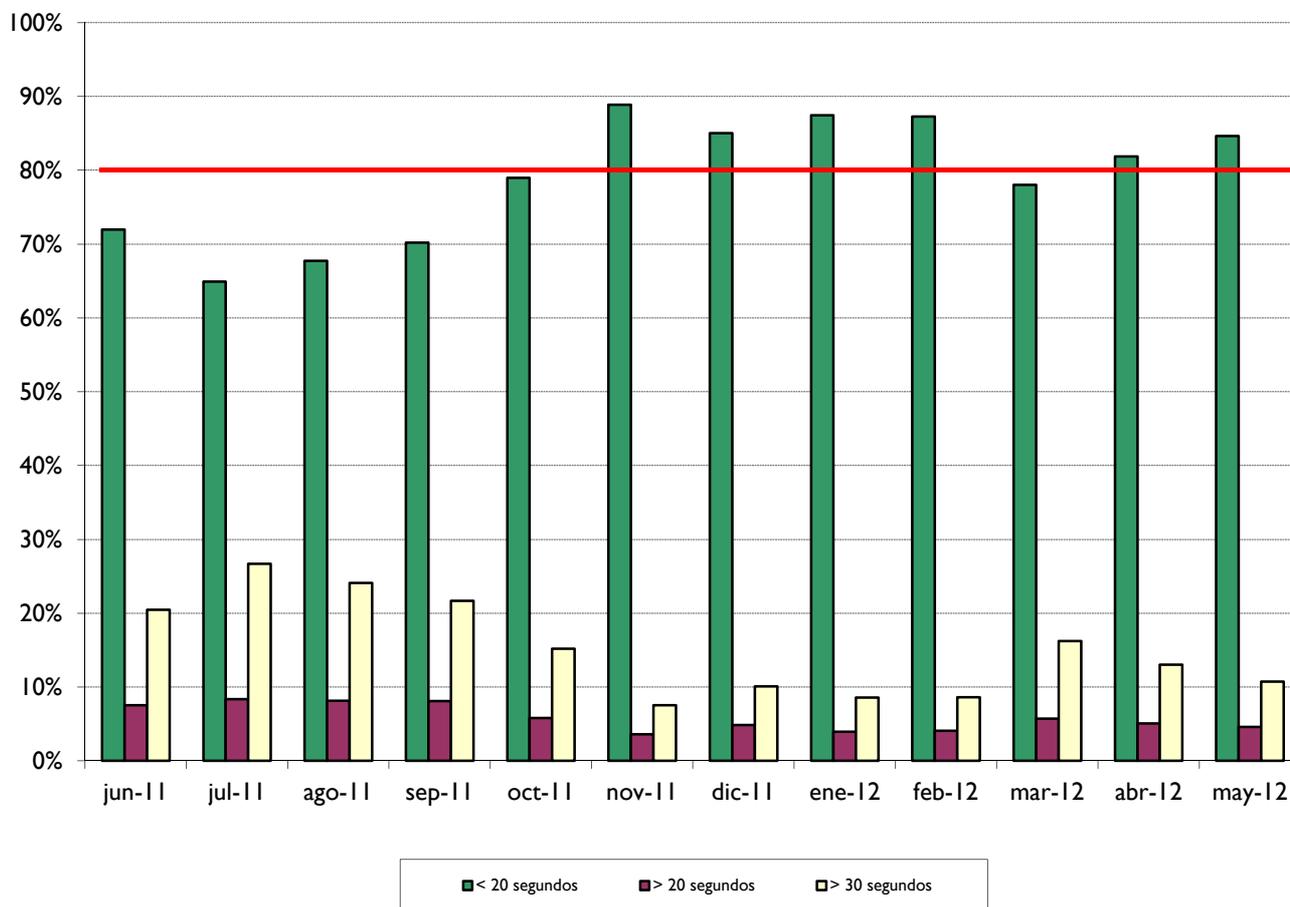
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

mayo 2012		
< 20 segundos	8.687	84,67%
> 20 segundos	472	4,60%
> 30 segundos	1.101	10,73%
	<b>10.260</b>	<b>100,00%</b>

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%

mayo 2012	
Total llamadas	11.199
Llamadas abandonadas	752
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>6,71%</b>

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

