Consorcio de Transporte Metropolitano

Área de Sevilla

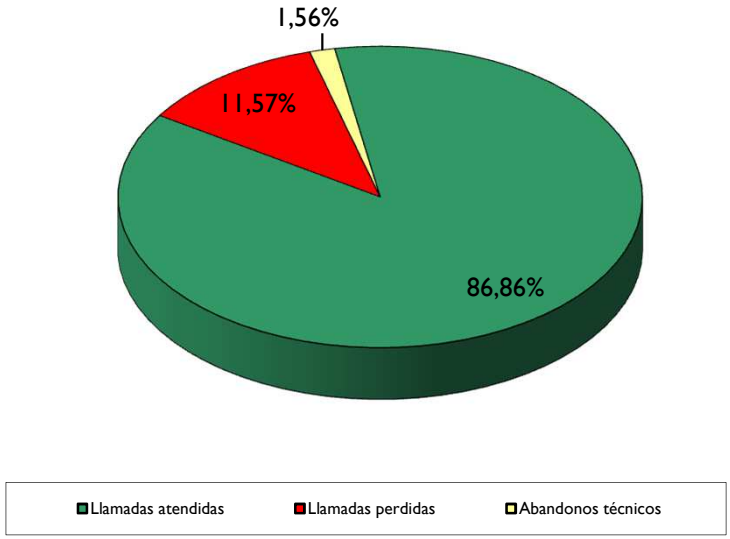
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. JULIO DE 2012

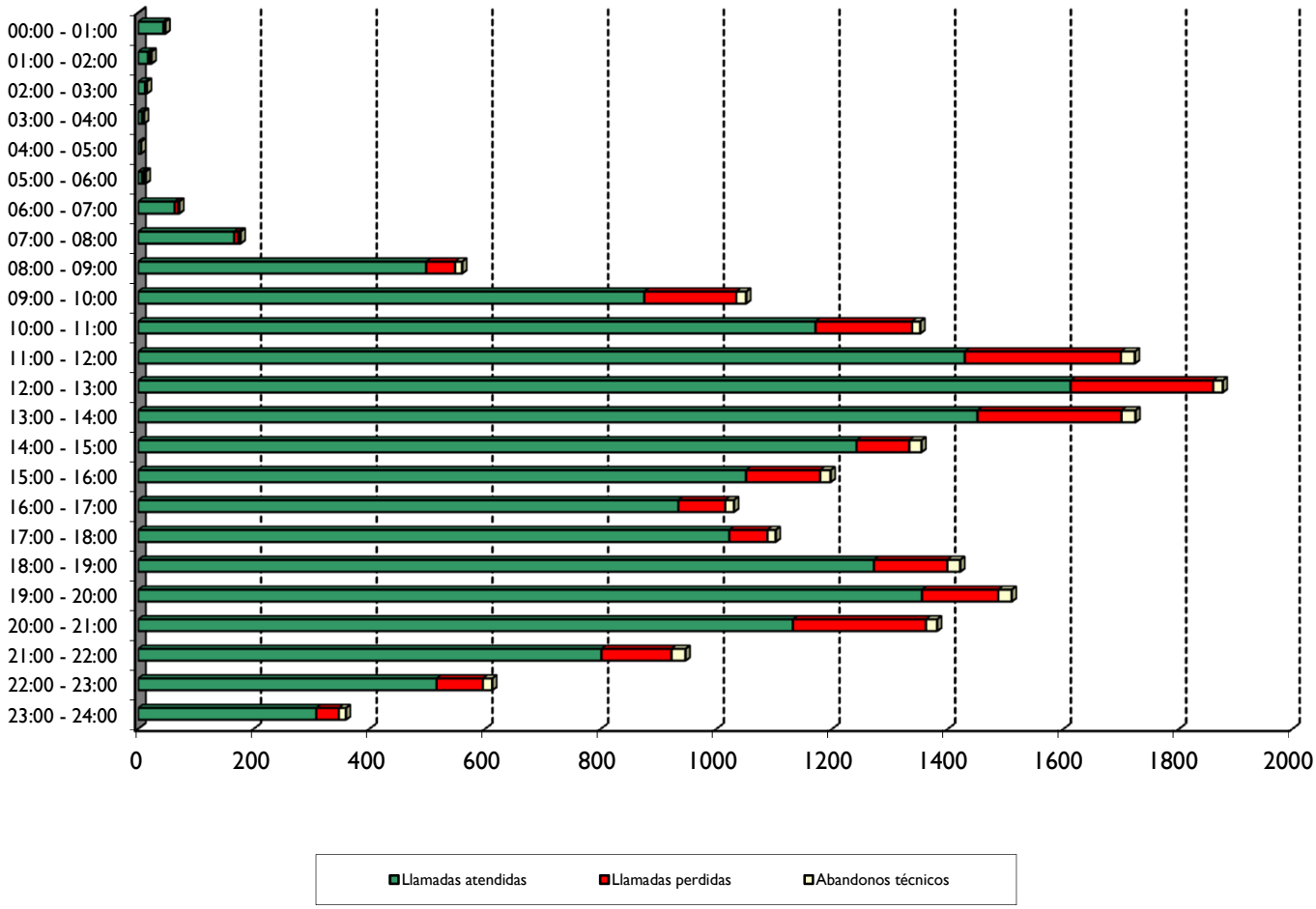
RESUMEN DE LLAMADAS

julio 2012		
Llamadas atendidas	16.990	86,86%
Llamadas perdidas	2.264	11,57%
Abandonos técnicos	306	1,56%
TOTAL	**19.560**	**100,00%**

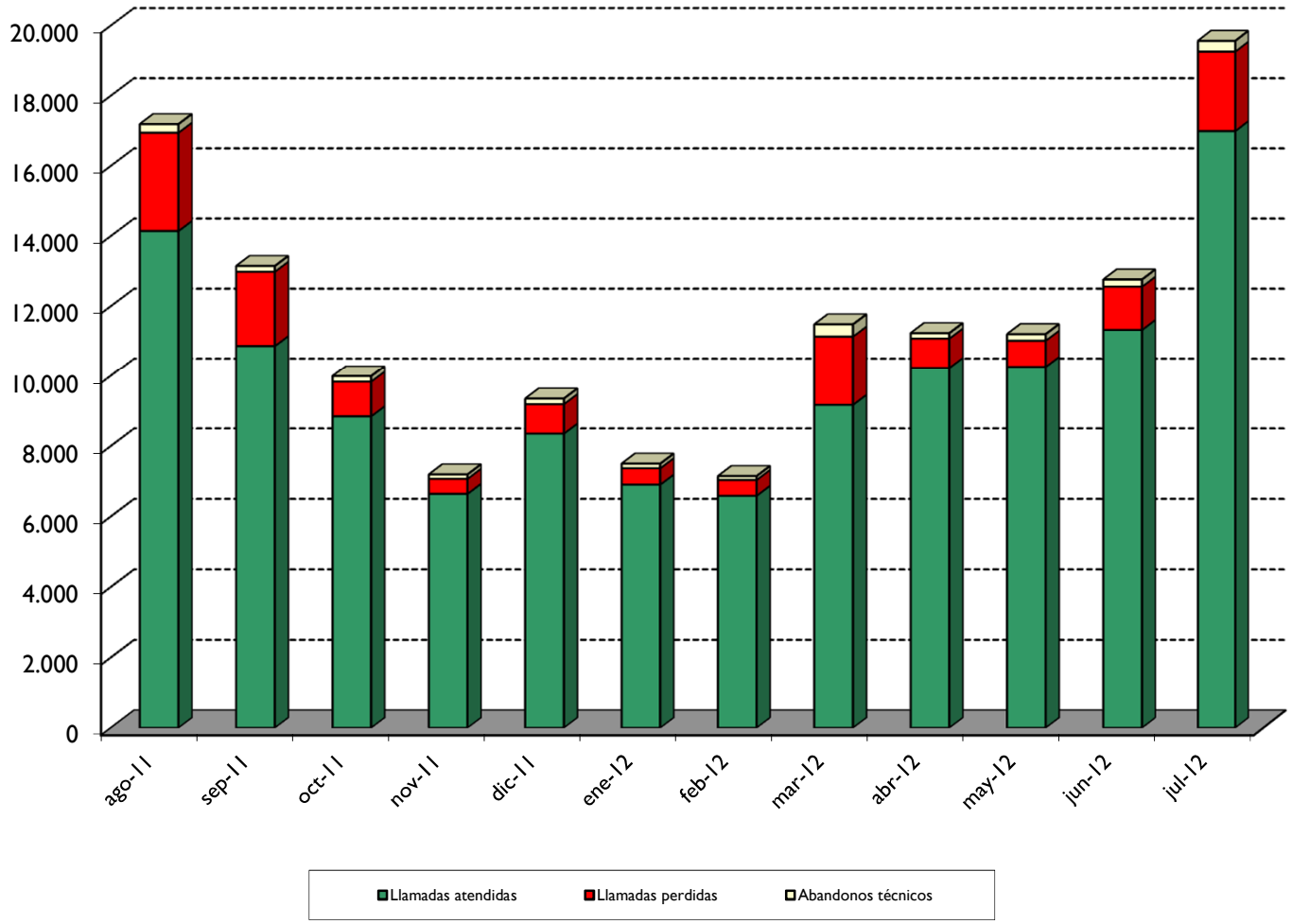
Desglose de llamadas atendidas		
Ámbito metropolitano	7.236	36,99%
Estación Plaza de Armas	12.324	63,01%



Desglose por franja horaria - julio 2012



Cobertura de llamadas - Evolución



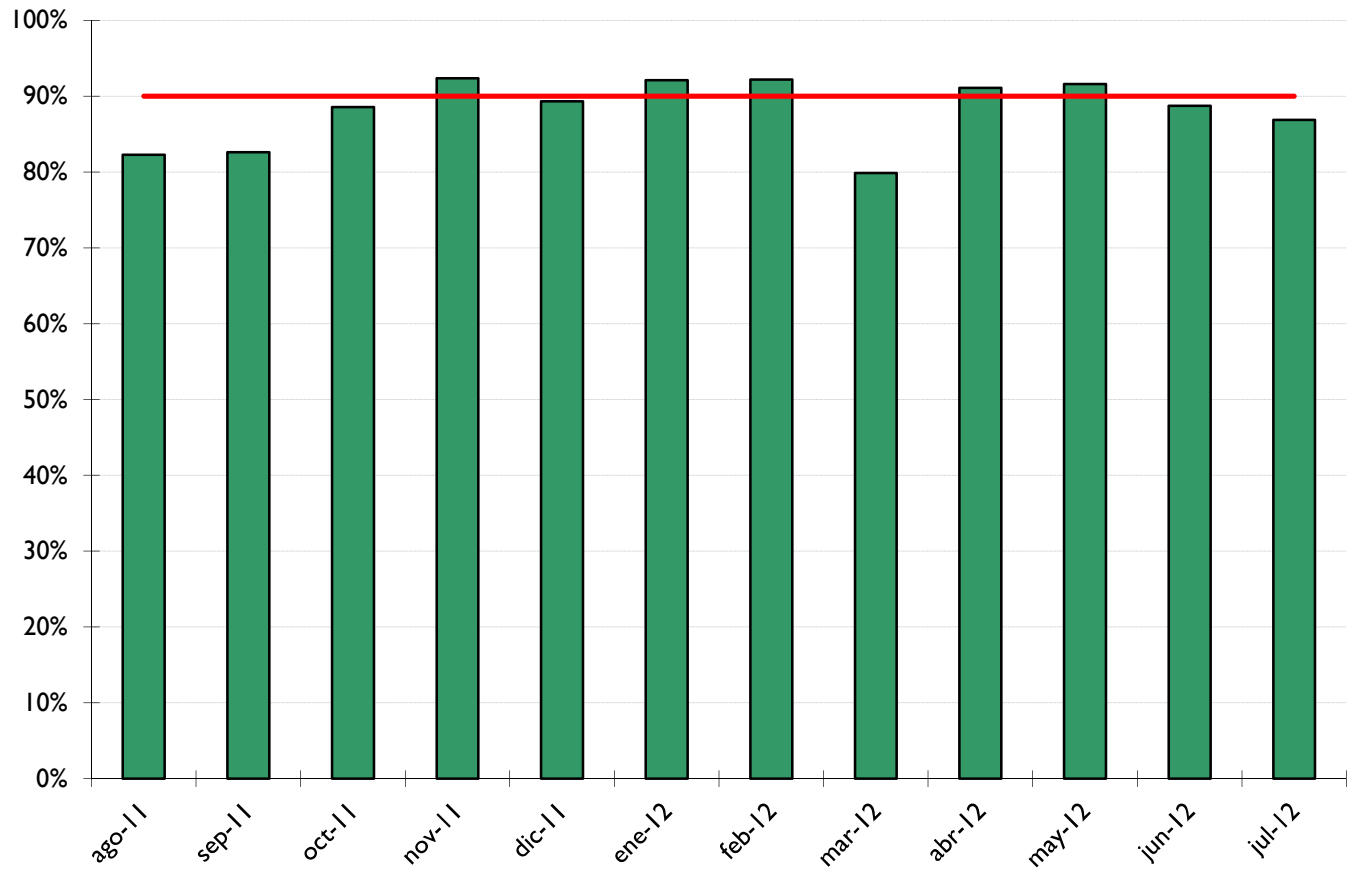
INFORME DE CALIDAD

Indíce de cobertura

Objetivo de calidad:
El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

julio 2012	
Total llamadas	19.560
Llamadas atendidas	16.990
ÍNDICE DE COBERTURA	**86,86%** → Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura

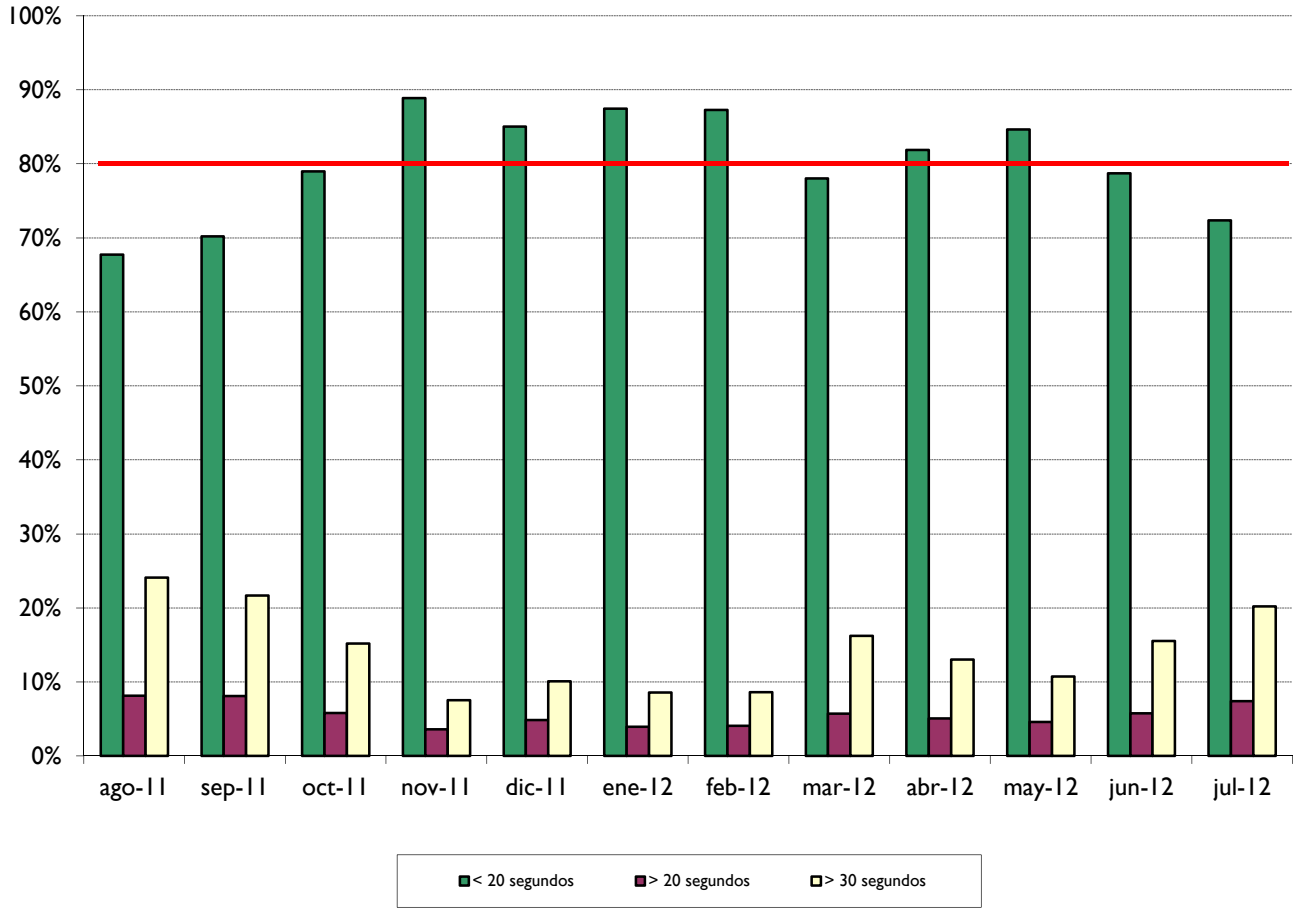


Tiempos de espera

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.

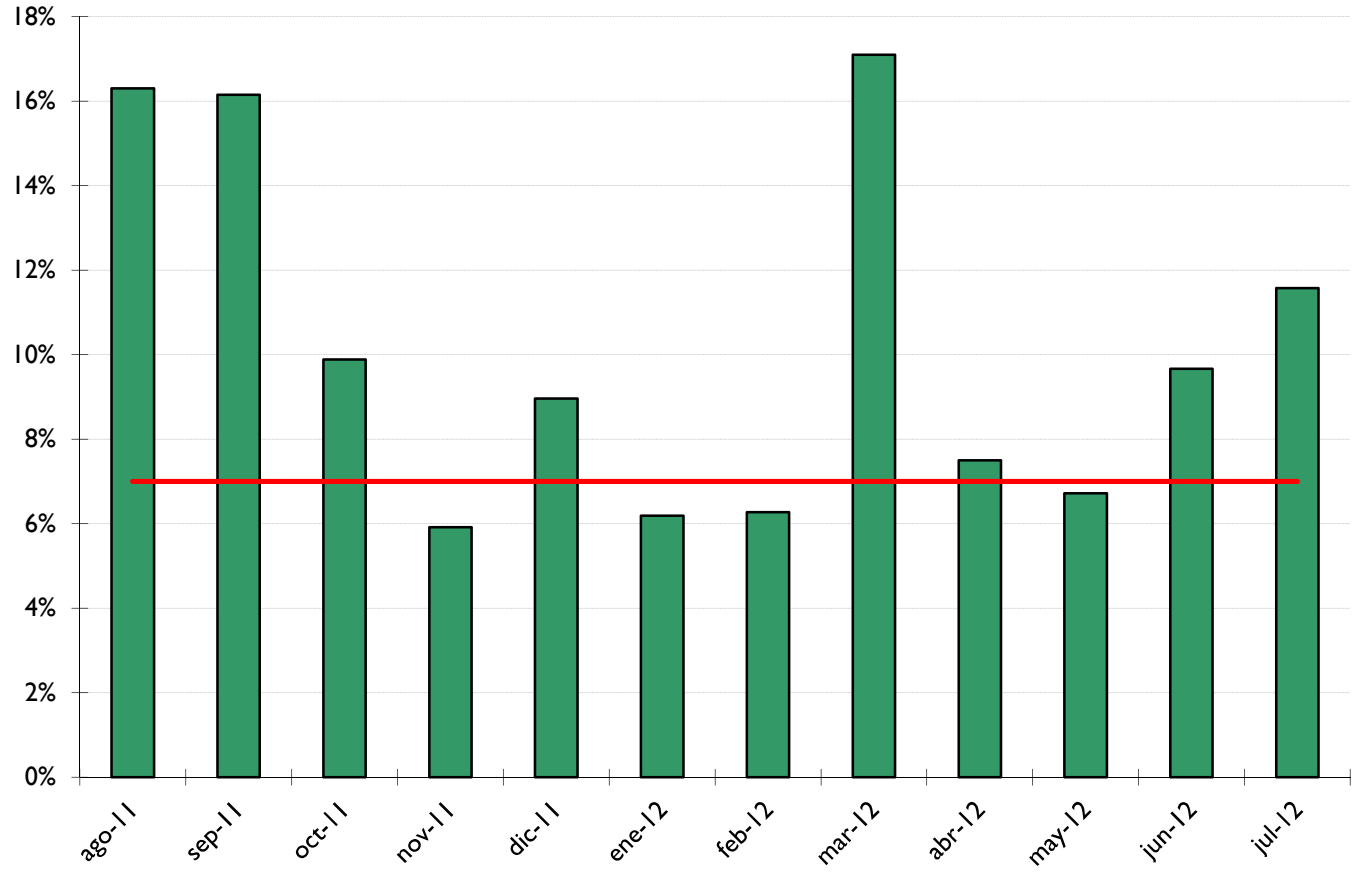
julio 2012			
< 20 segundos	12.296	72,37%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	1.262	7,43%	
> 30 segundos	3.432	20,20%	→ Objetivo no cumplido
	16.990	**100,00%**	

Evolución de los tiempos de espera



Índice de abandonos

Objetivo de calidad:
El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

julio 2012	
Total llamadas	19.560
Llamadas abandonadas	2.264
ÍNDICE DE ABANDONOS	**11,57%** → Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos