



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

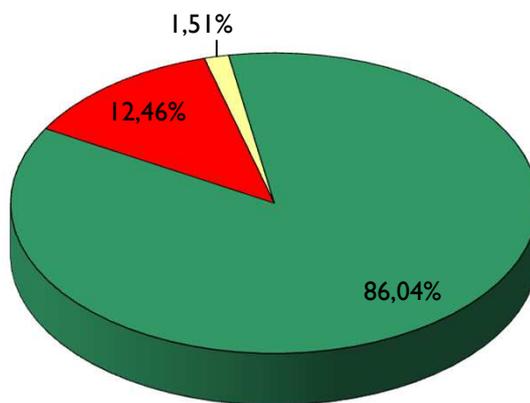
INFORME DE CALIDAD. AGOSTO DE 2012



RESUMEN DE LLAMADAS

agosto 2012

Llamadas atendidas	16.772	86,04%
Llamadas perdidas	2.428	12,46%
Abandonos técnicos	294	1,51%
TOTAL	19.494	100,00%

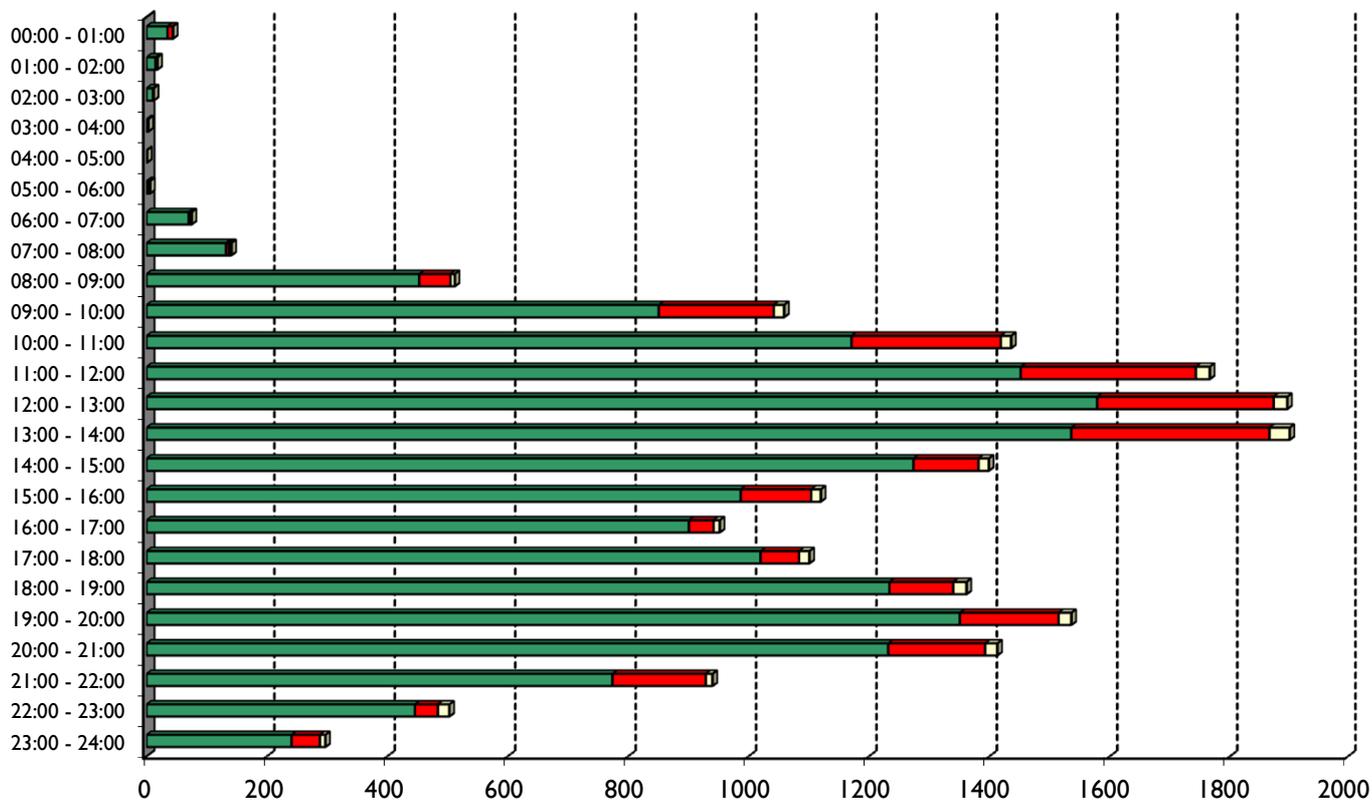


Desglose de llamadas atendidas

Ámbito metropolitano	6.844	35,11%
Estación Plaza de Armas	12.650	64,89%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

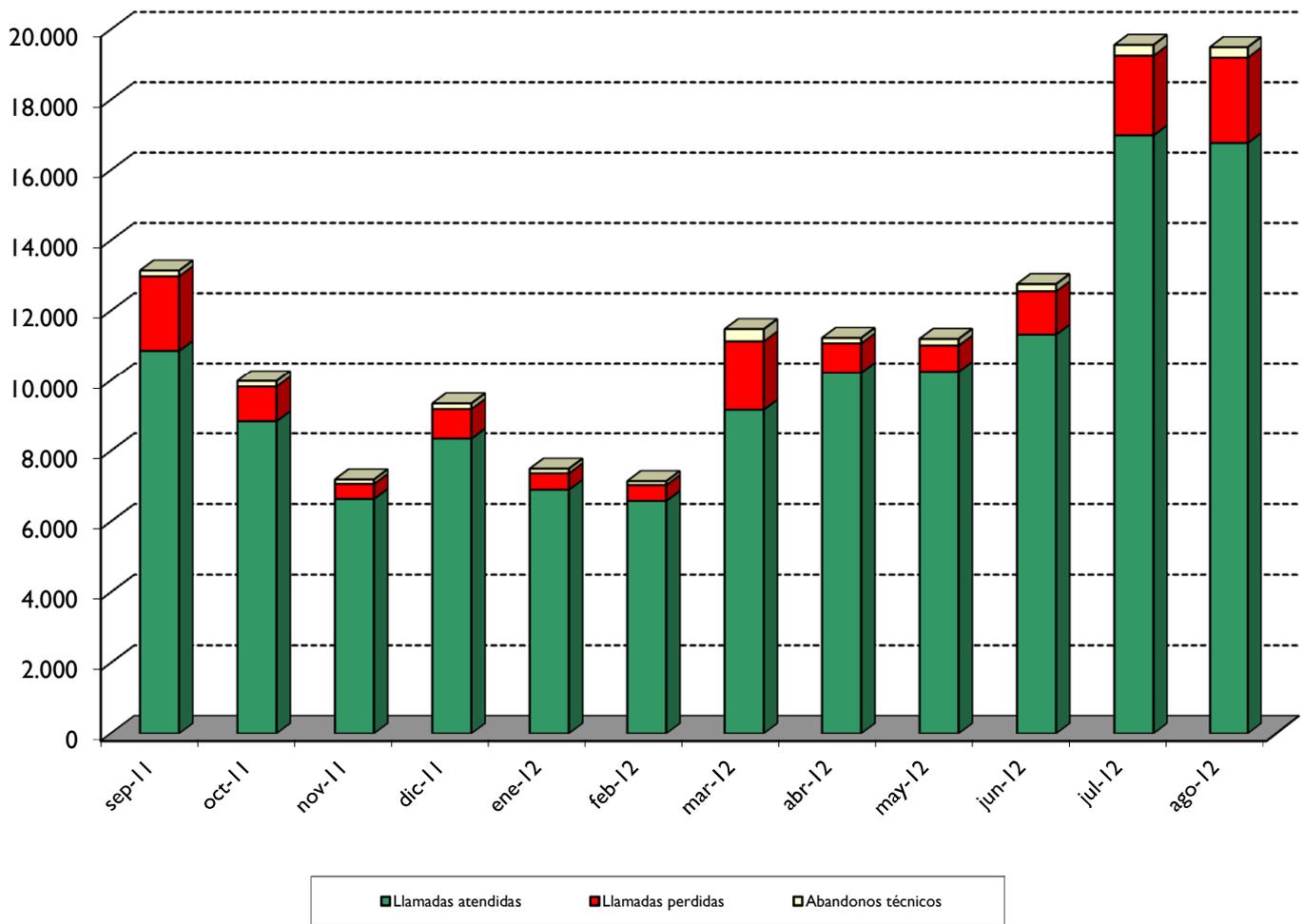
Desglose por franja horaria - agosto 2012



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

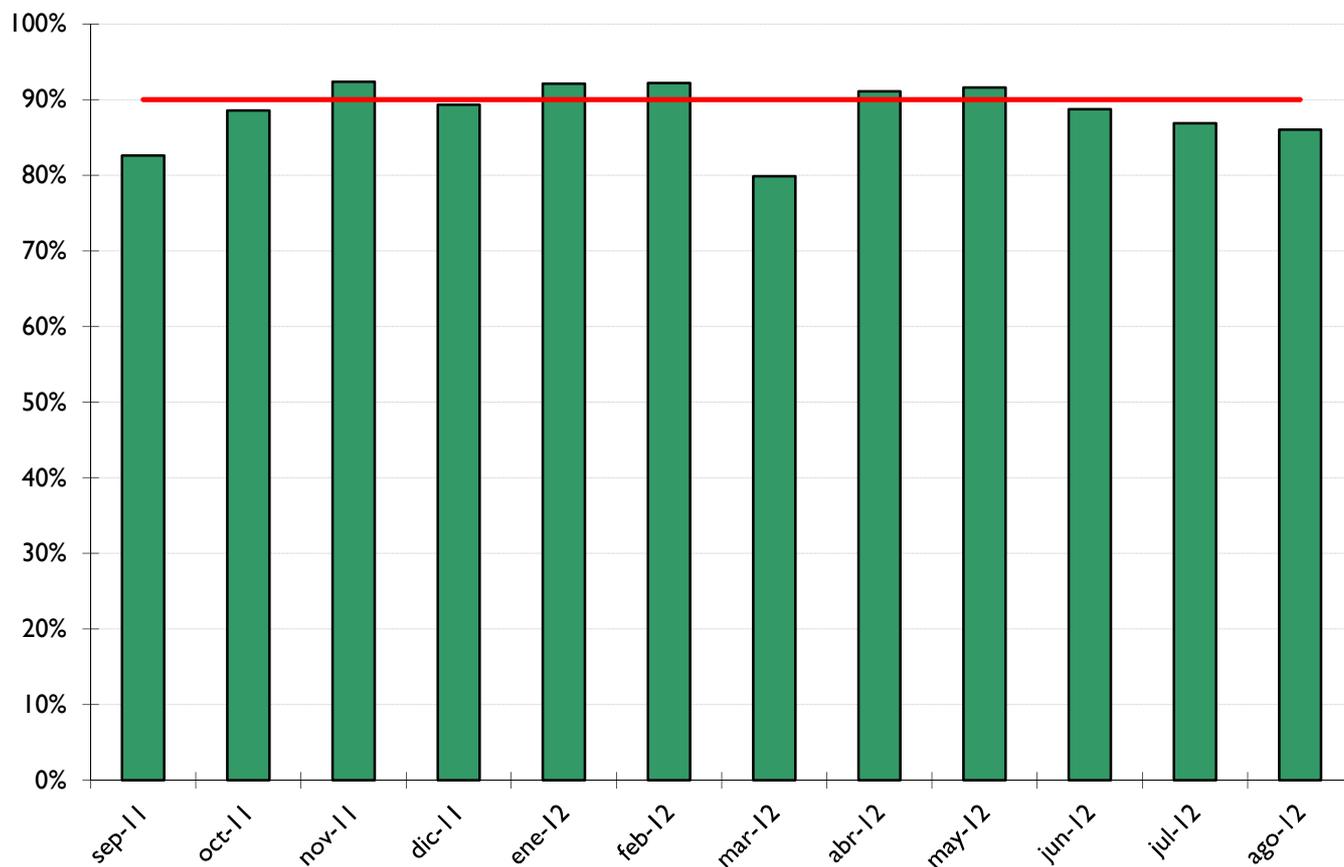
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

agosto 2012	
Total llamadas	19.494
Llamadas atendidas	16.772
ÍNDICE DE COBERTURA	86,04%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

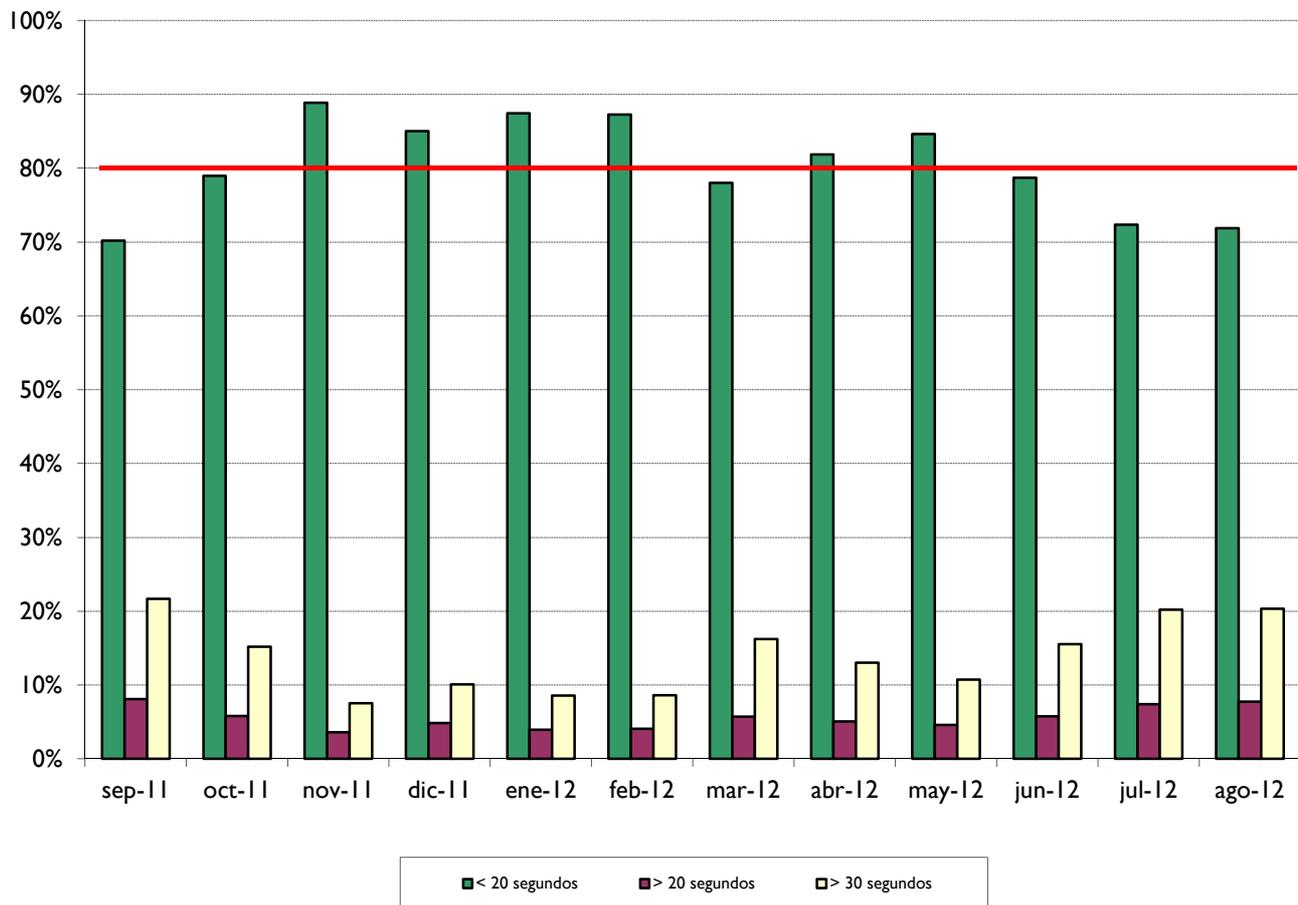
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

agosto 2012		
< 20 segundos	12.057	71,89%
> 20 segundos	1.301	7,76%
> 30 segundos	3.414	20,36%
	16.772	100,00%

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%

agosto 2012	
Total llamadas	19.494
Llamadas abandonadas	2.428
ÍNDICE DE ABANDONOS	12,46%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

