



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

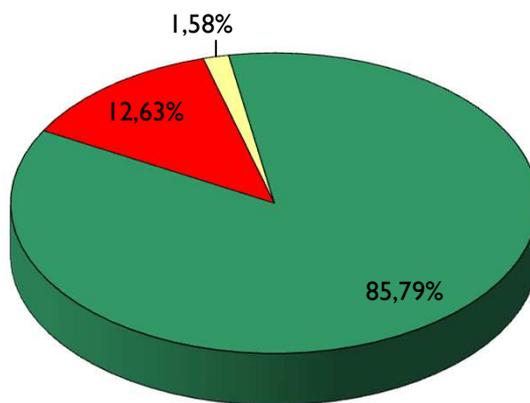
INFORME DE CALIDAD. SEPTIEMBRE DE 2012



RESUMEN DE LLAMADAS

septiembre 2012

Llamadas atendidas	11.994	85,79%
Llamadas perdidas	1.765	12,63%
Abandonos técnicos	221	1,58%
TOTAL	13.980	100,00%

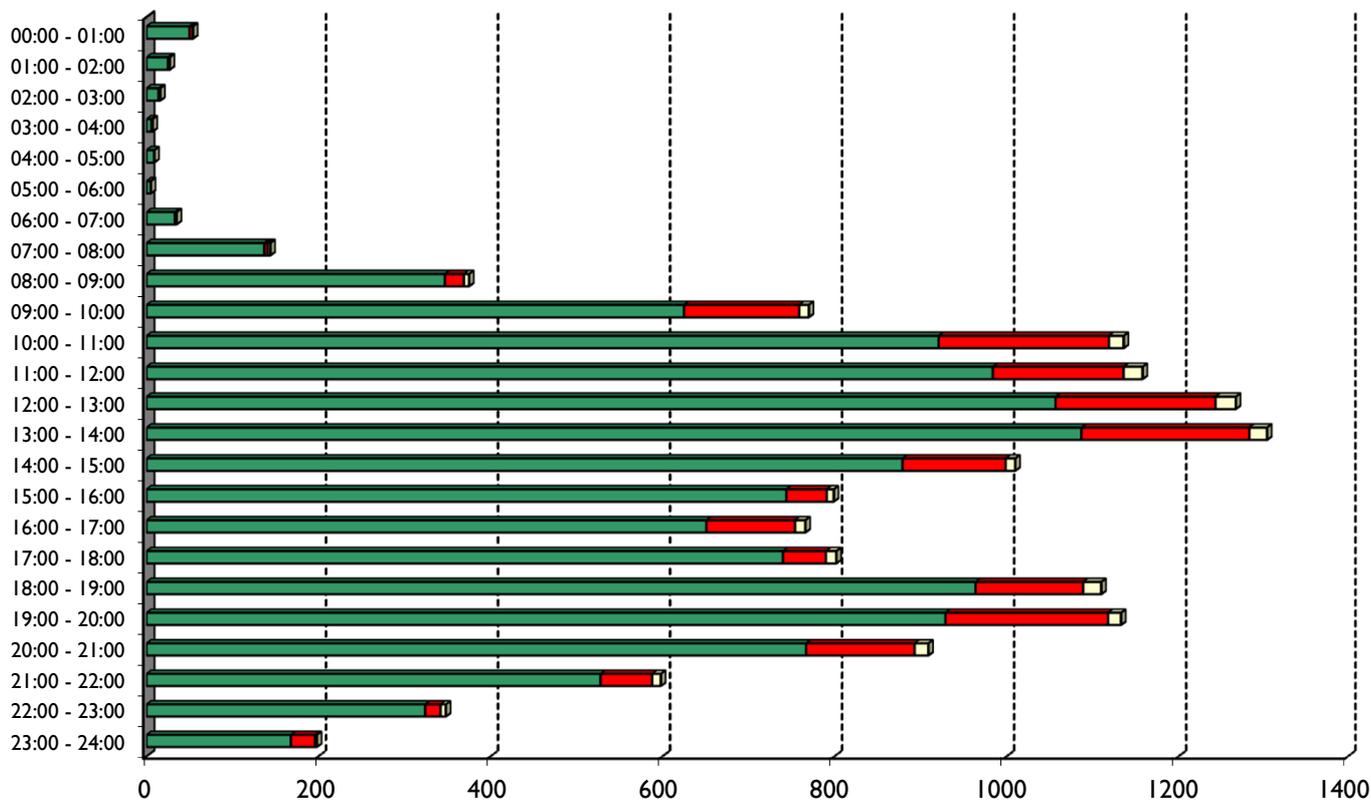


Desglose de llamadas atendidas

Ámbito metropolitano	6.782	48,51%
Estación Plaza de Armas	7.198	51,49%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

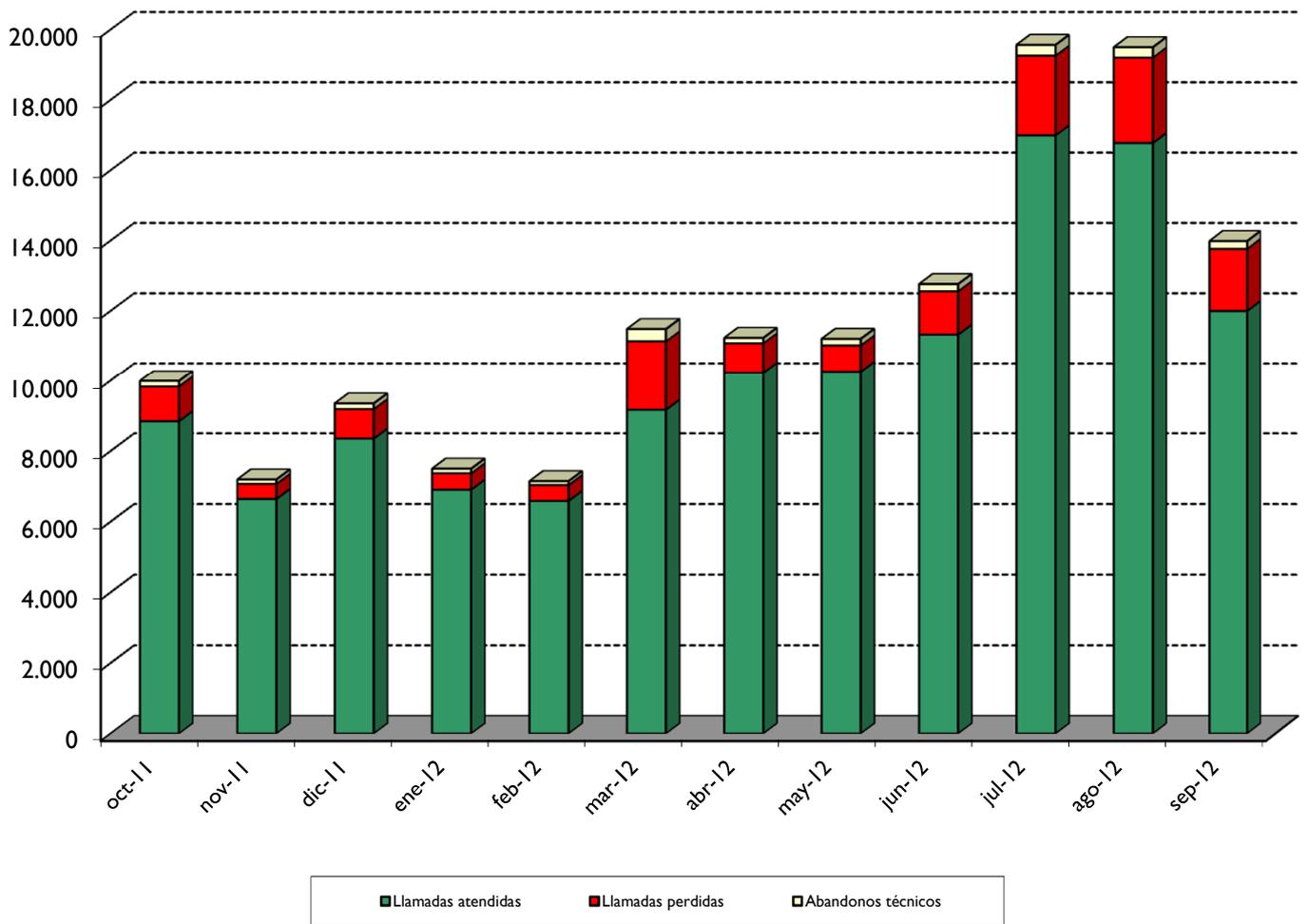
Desglose por franja horaria - septiembre 2012



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

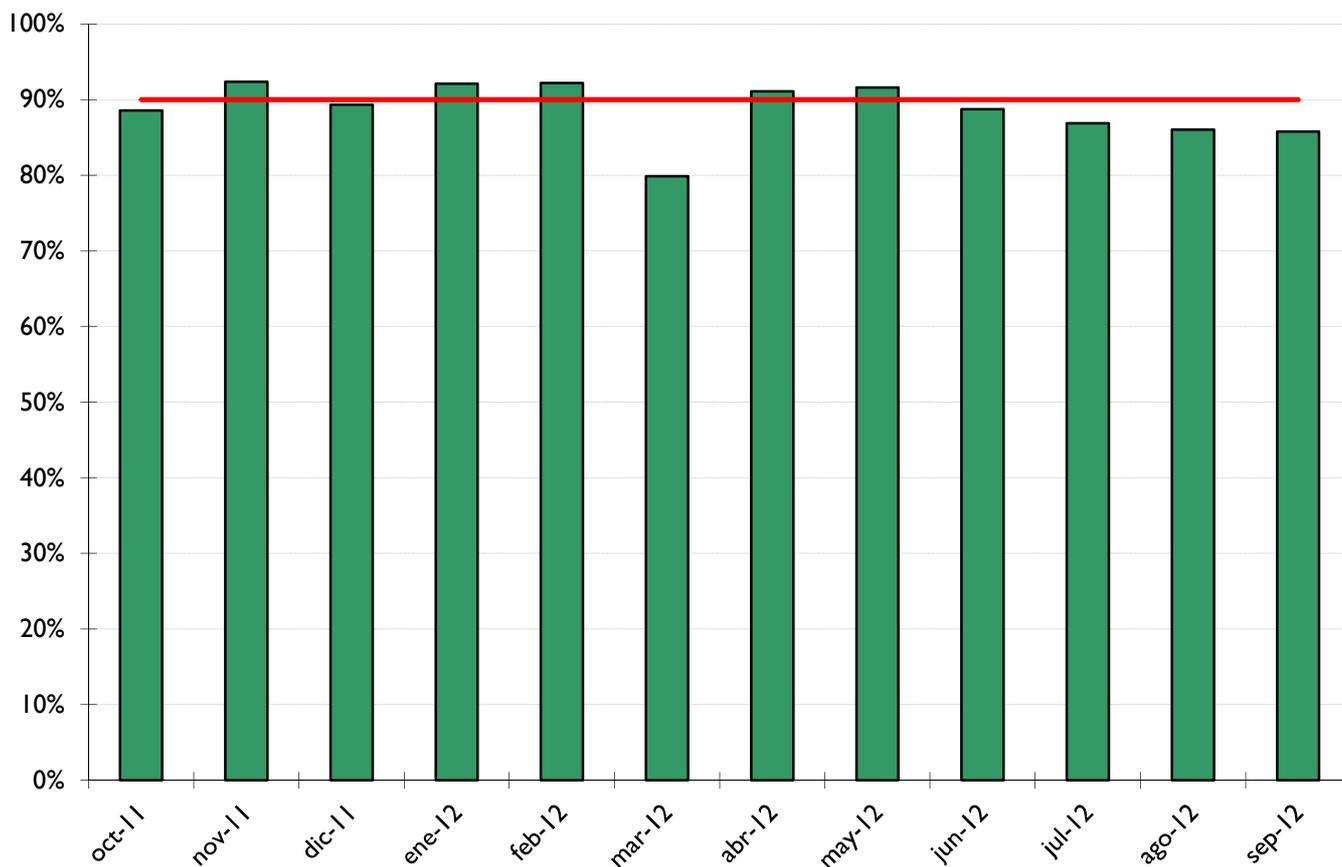
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

septiembre 2012	
Total llamadas	13.980
Llamadas atendidas	11.994
ÍNDICE DE COBERTURA	85,79%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

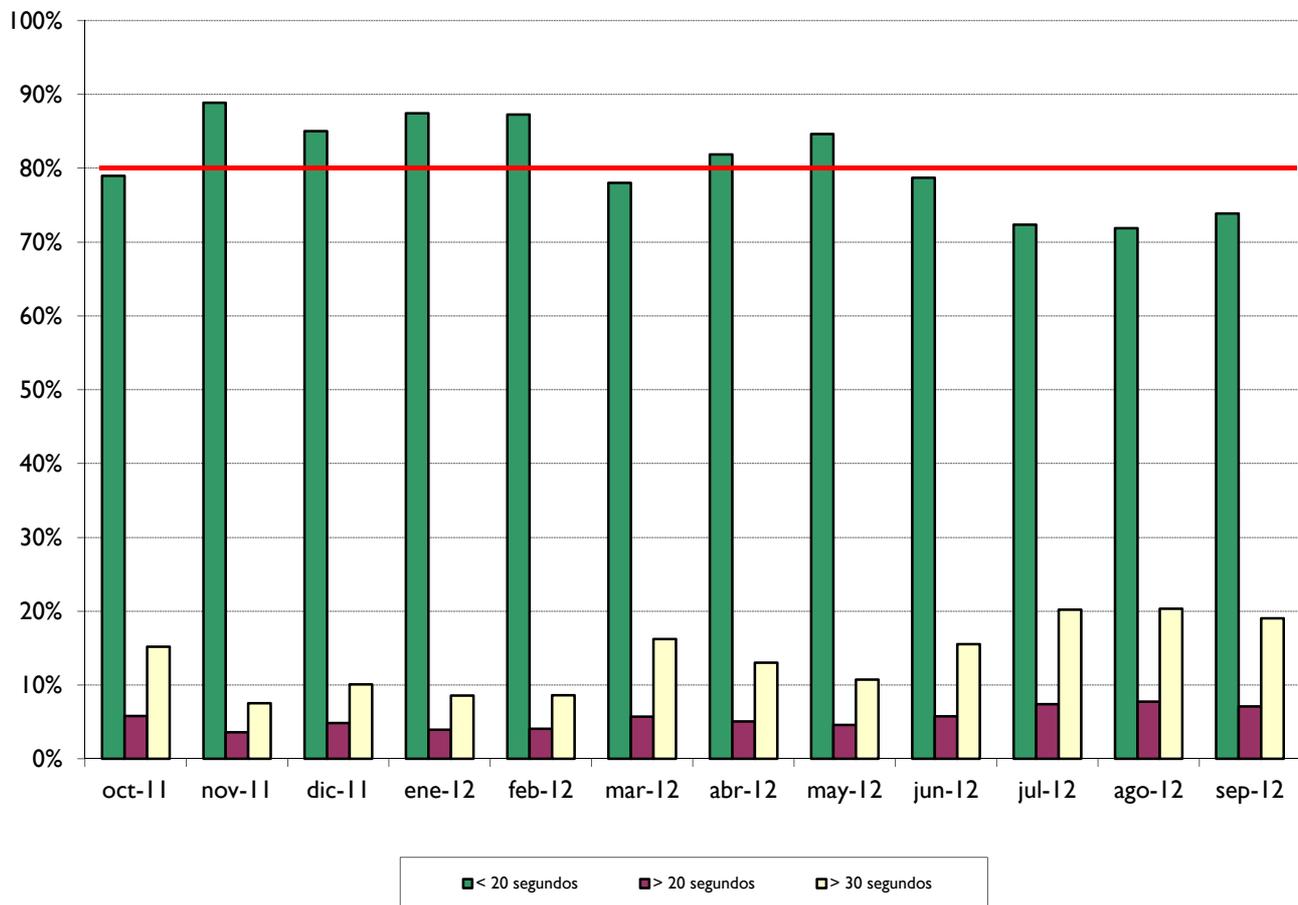
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

septiembre 2012		
< 20 segundos	8.859	73,86%
> 20 segundos	851	7,10%
> 30 segundos	2.284	19,04%
	11.994	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%

septiembre 2012	
Total llamadas	13.980
Llamadas abandonadas	1.765
ÍNDICE DE ABANDONOS	12,63%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

