



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

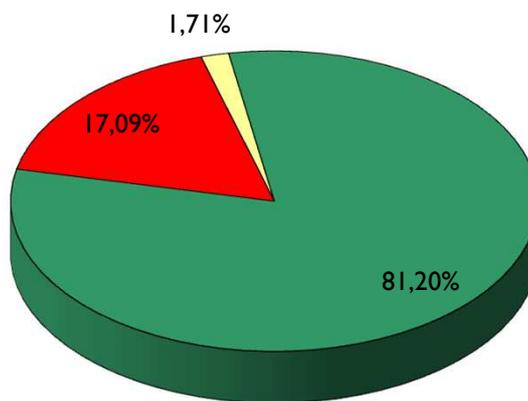
INFORME DE CALIDAD. NOVIEMBRE DE 2012



**RESUMEN DE LLAMADAS**

**noviembre 2012**

Llamadas atendidas	8.027	81,20%
Llamadas perdidas	1.690	17,09%
Abandonos técnicos	169	1,71%
<b>TOTAL</b>	<b>9.886</b>	<b>100,00%</b>

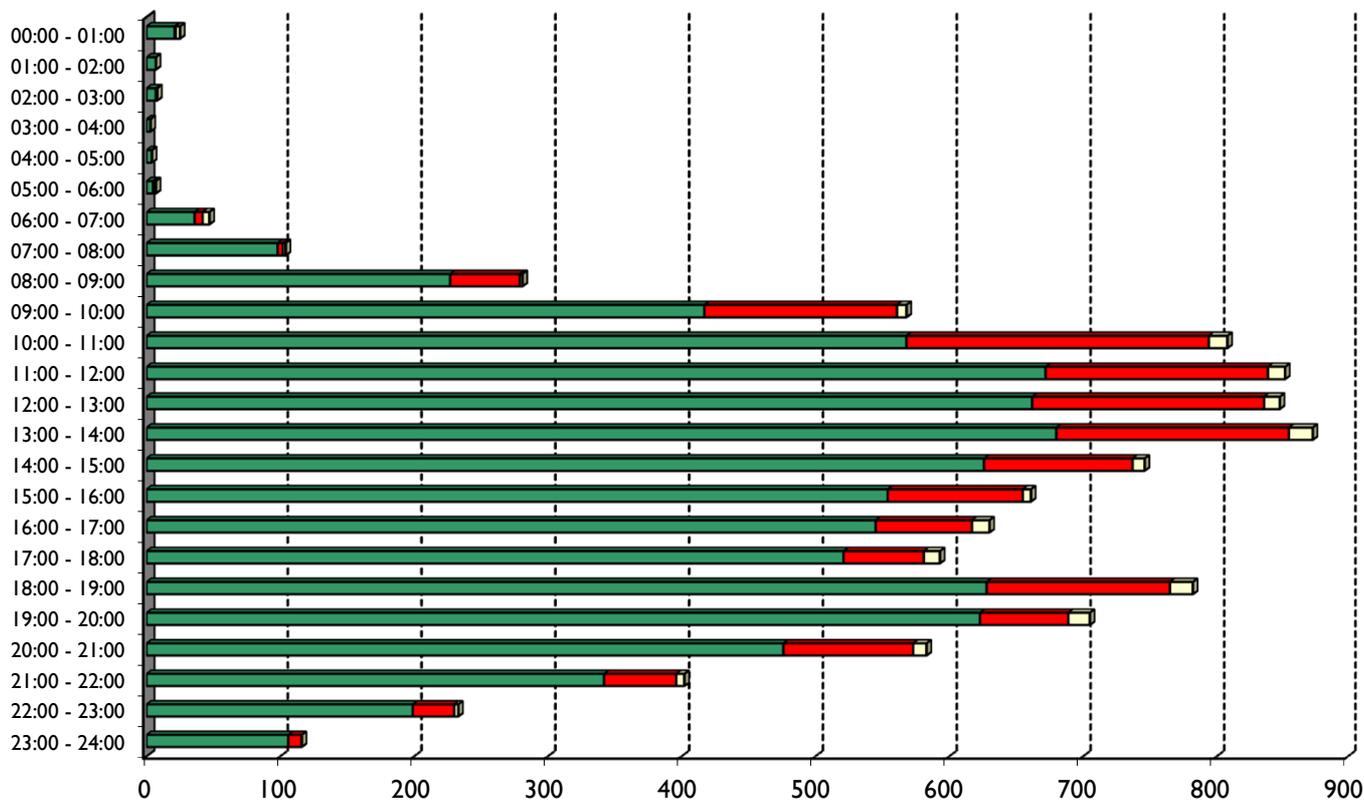


**Desglose de llamadas atendidas**

Ámbito metropolitano	5.668	57,33%
Estación Plaza de Armas	4.218	42,67%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

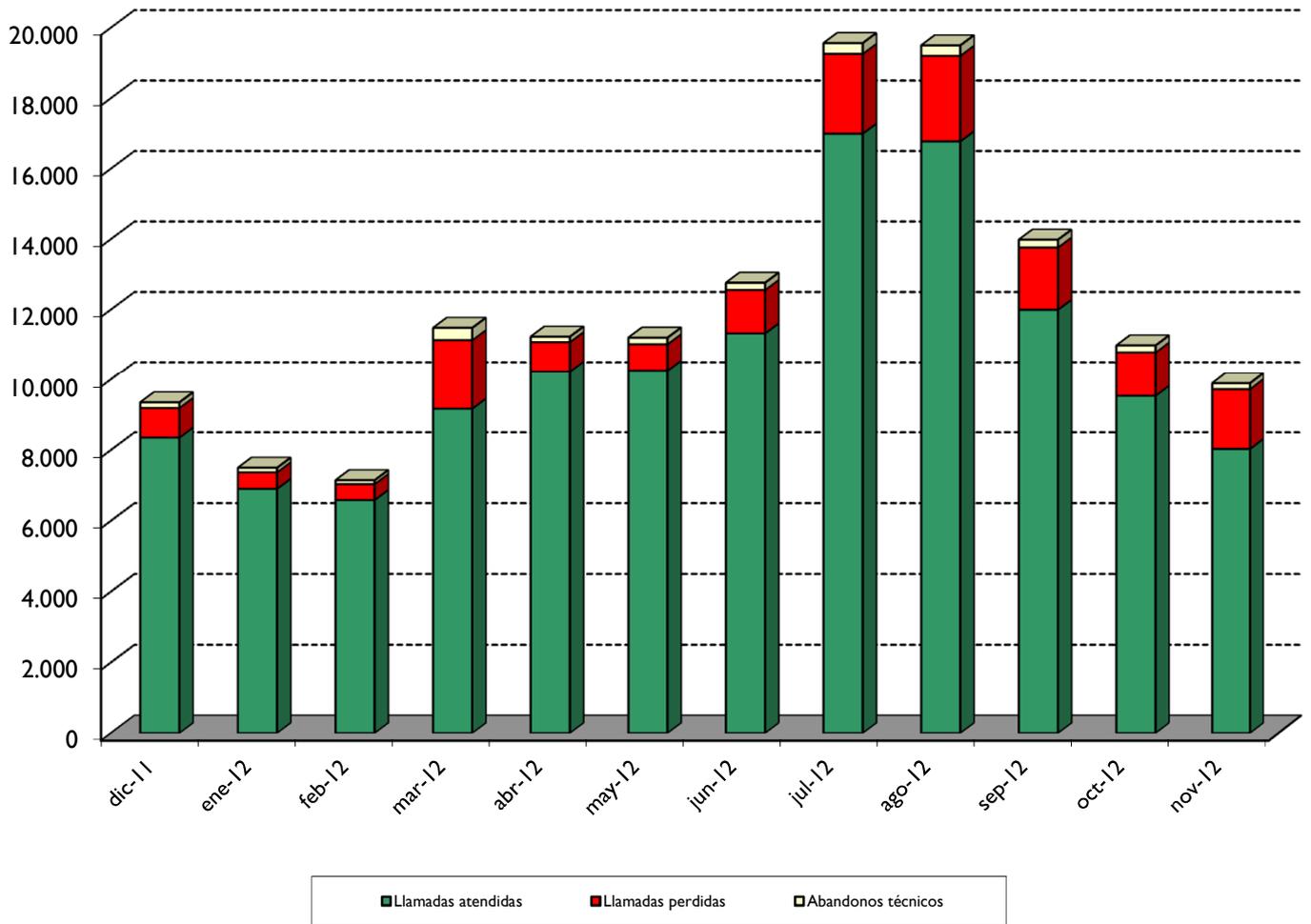
**Desglose por franja horaria - noviembre 2012**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

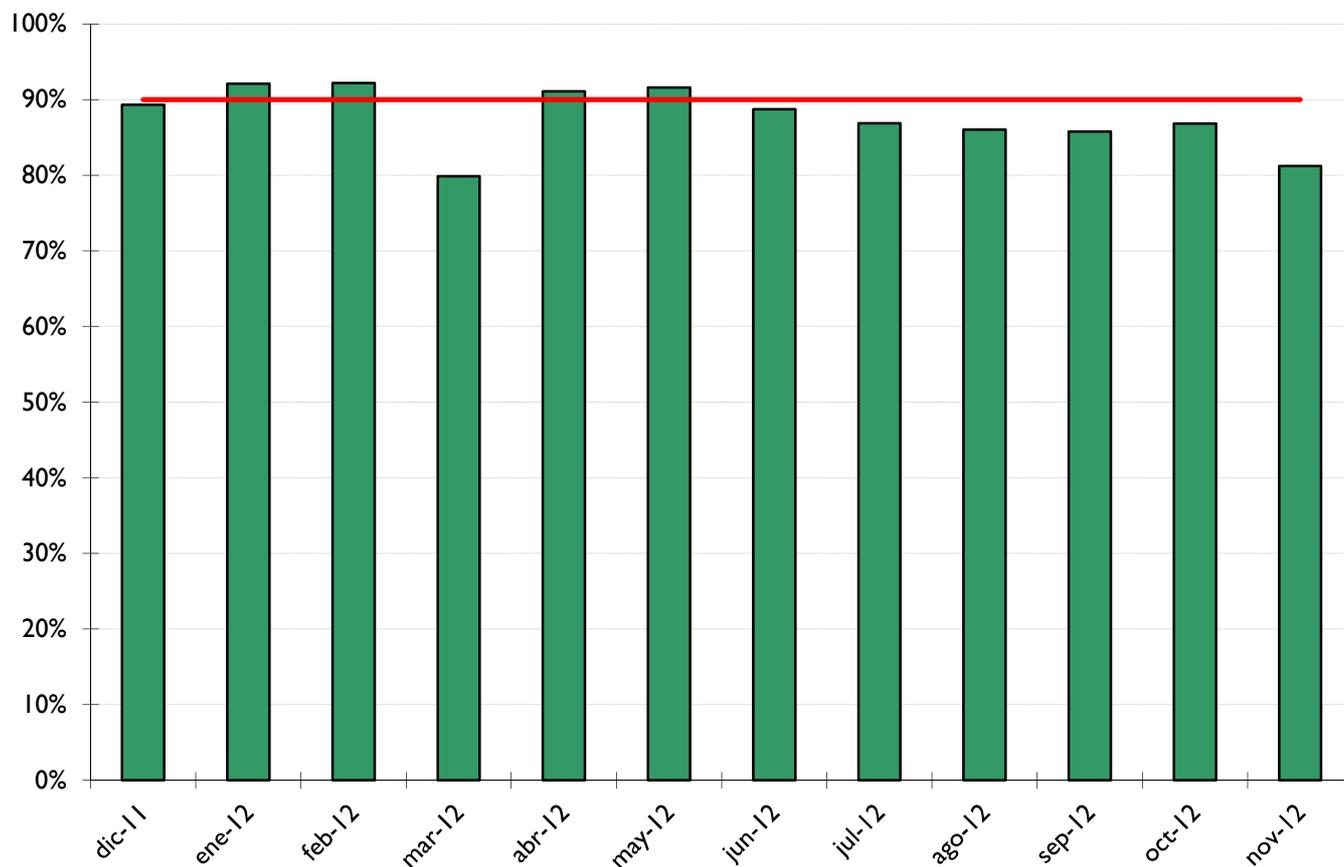
#### Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

noviembre 2012	
Total llamadas	9.886
Llamadas atendidas	8.027
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>81,20%</b>

→ Objetivo no cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

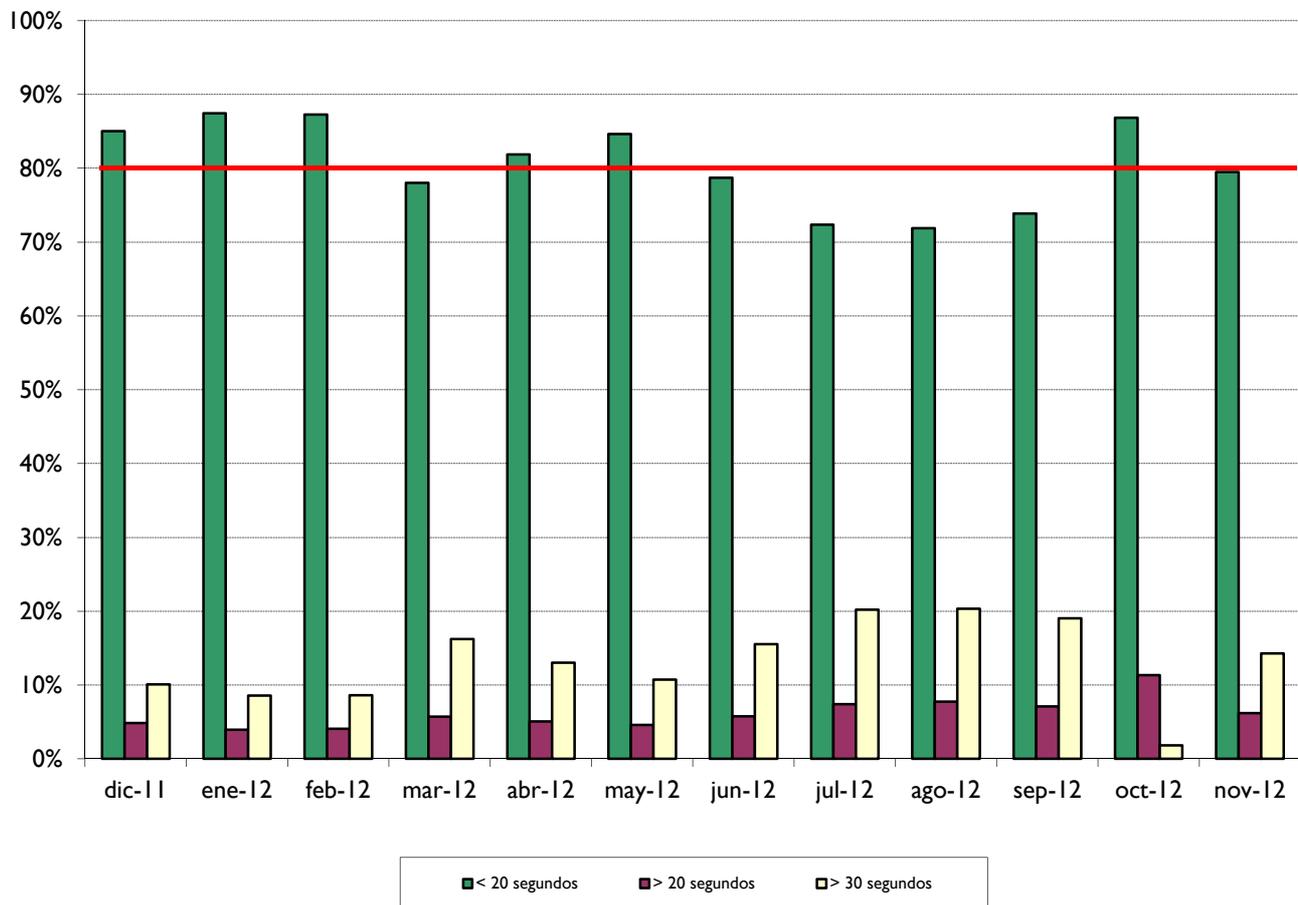
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

noviembre 2012		
< 20 segundos	6.380	79,48%
> 20 segundos	499	6,22%
> 30 segundos	1.148	14,30%
<b>8.027</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%

noviembre 2012	
Total llamadas	9.886
Llamadas abandonadas	1.690
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>17,09%</b>

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

