



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

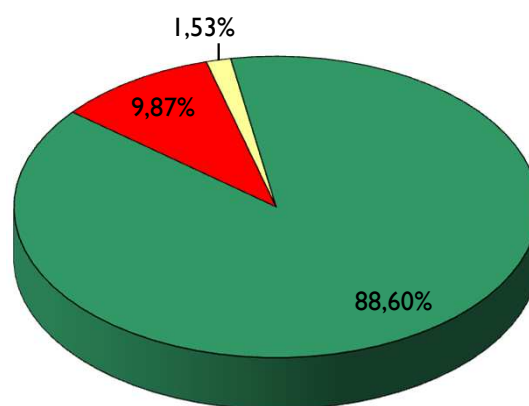
INFORME DE CALIDAD. DICIEMBRE DE 2012



RESUMEN DE LLAMADAS

diciembre 2012

Llamadas atendidas	9.794	88,60%
Llamadas perdidas	1.091	9,87%
Abandonos técnicos	169	1,53%
TOTAL	11.054	100,00%

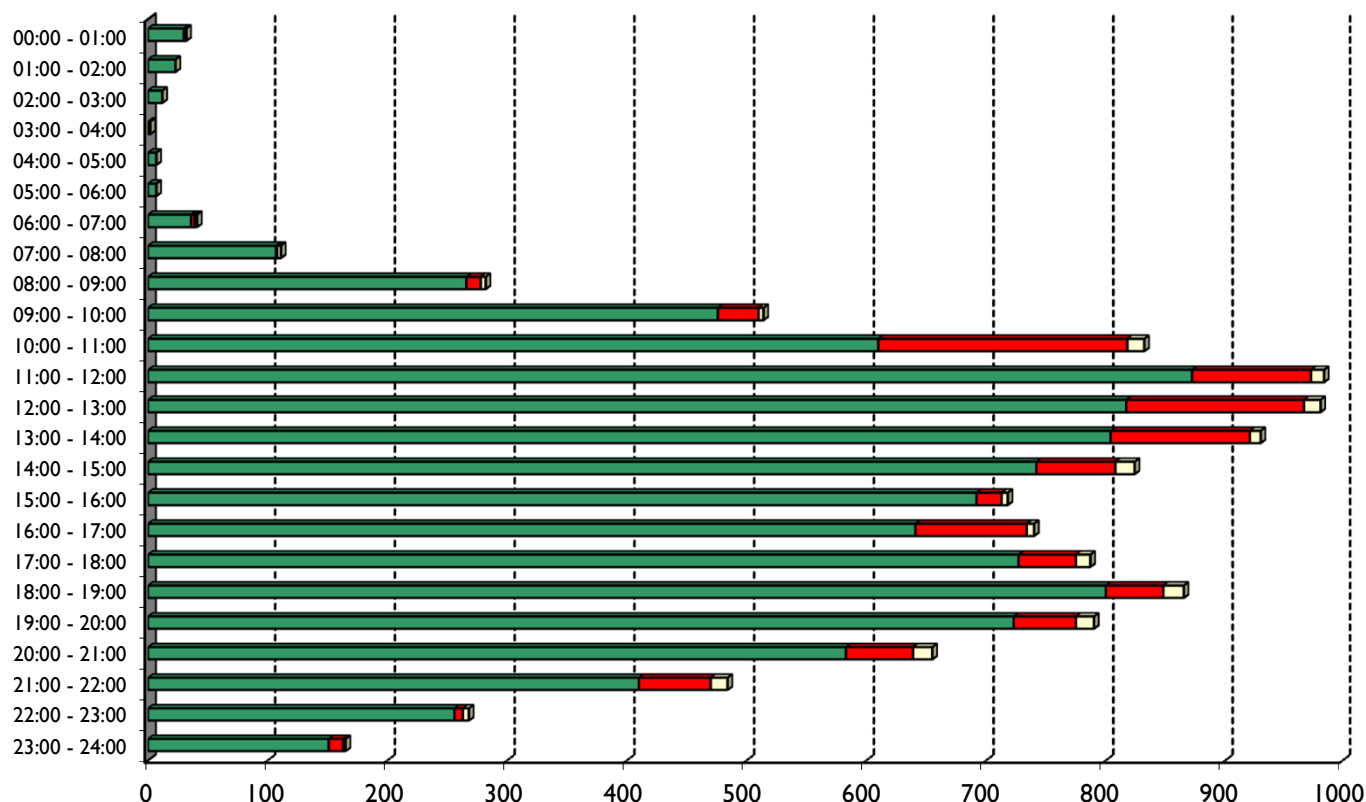


Desglose de llamadas atendidas

Ámbito metropolitano	5.866	53,07%
Estación Plaza de Armas	5.188	46,93%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

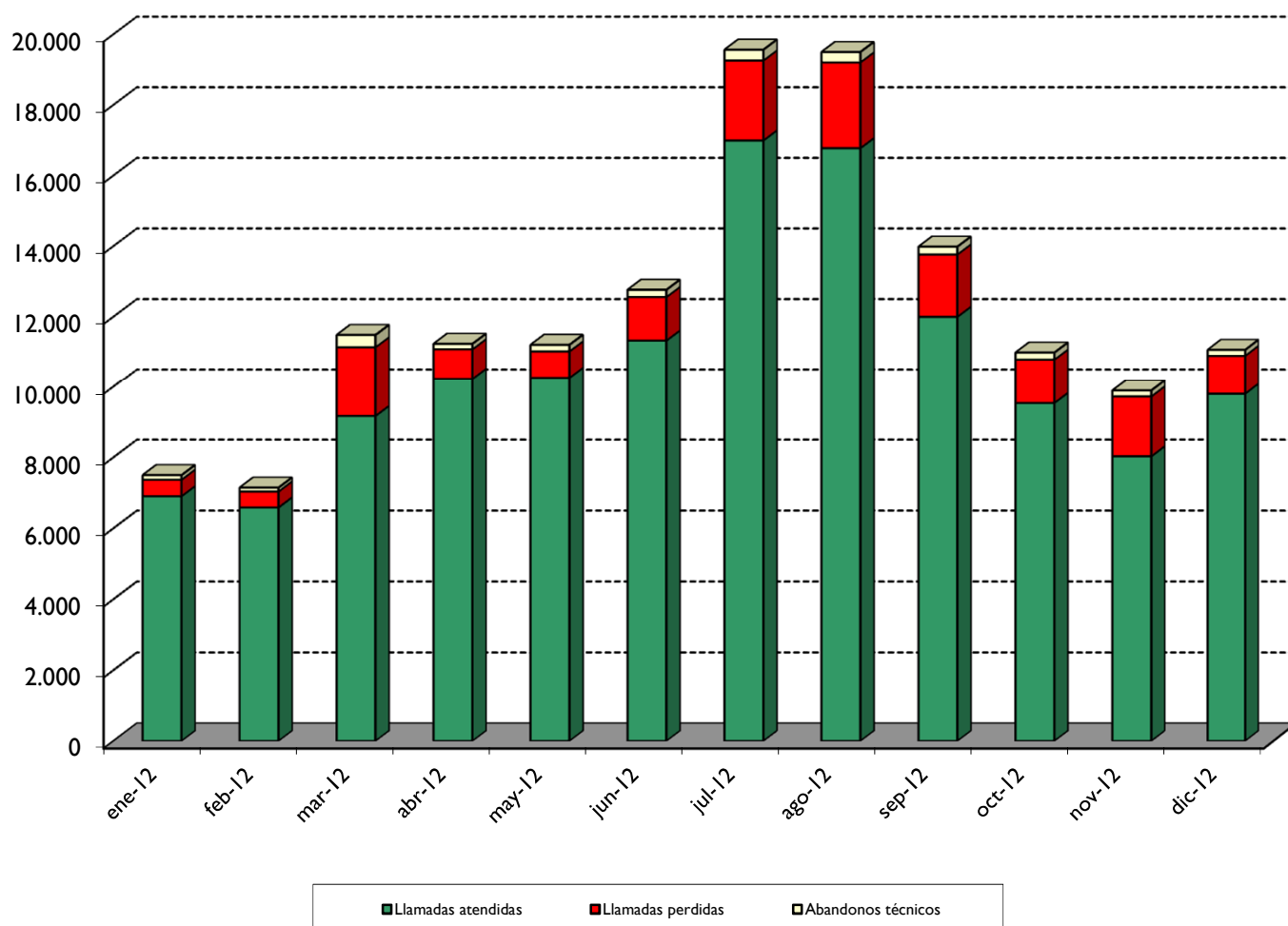
Desglose por franja horaria - diciembre 2012



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

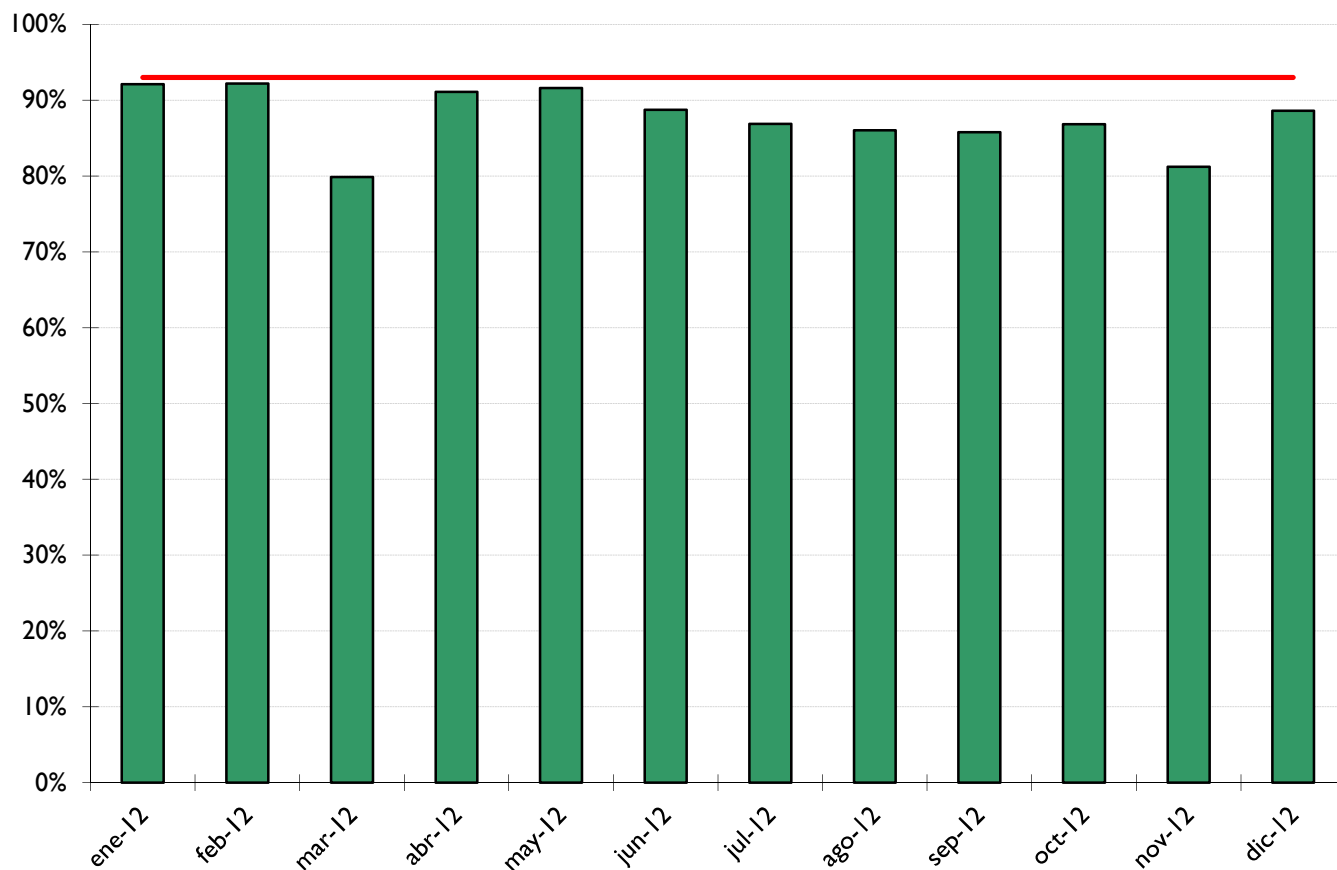
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

diciembre 2012	
Total llamadas	11.054
Llamadas atendidas	9.794
ÍNDICE DE COBERTURA	88,60%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





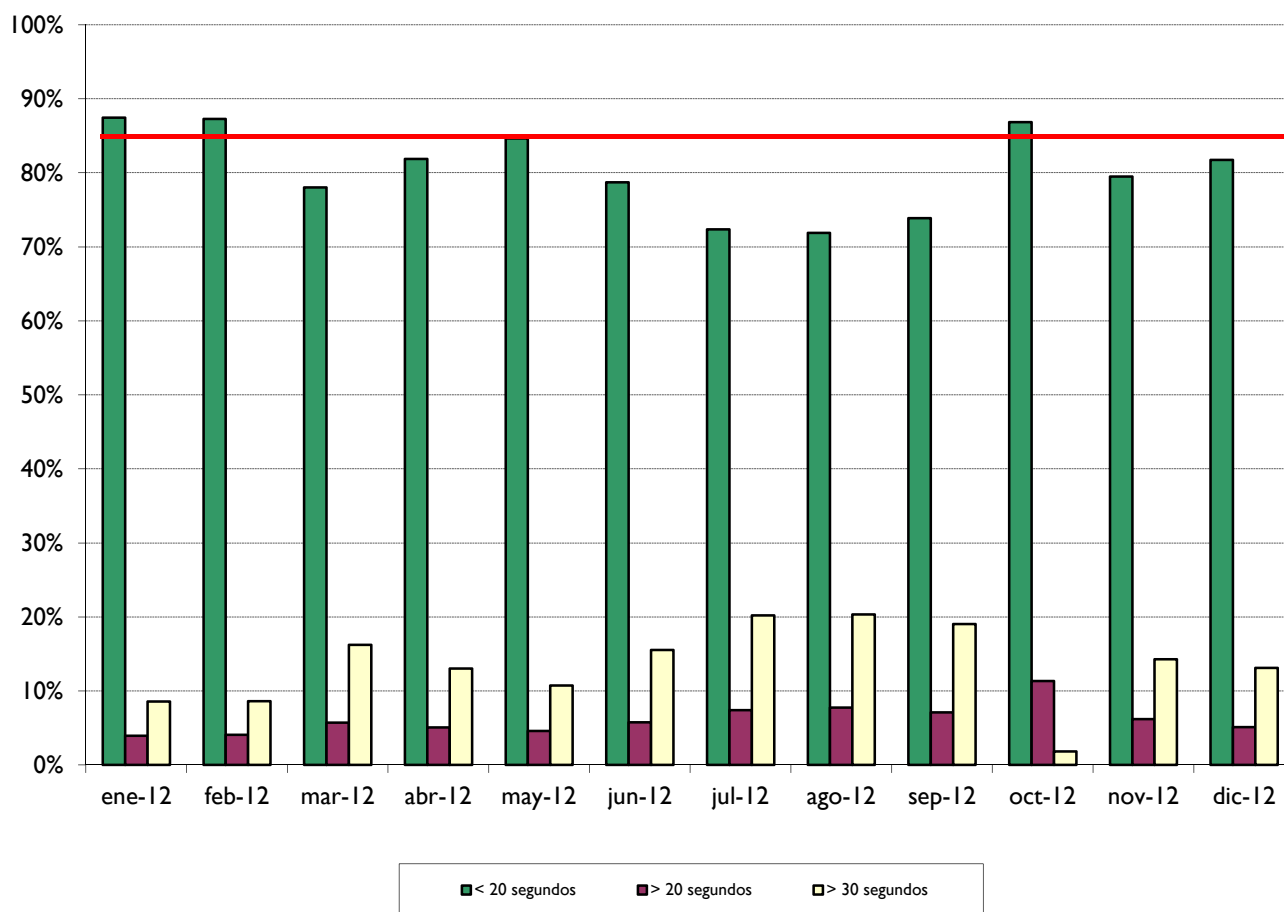
Tiempos de espera

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.

diciembre 2012				
< 20 segundos	8.008	81,76%		→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	502	5,13%		
> 30 segundos	1.284	13,11%		→ Objetivo no cumplido
	9.794	100,00%		

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

diciembre 2012	
Total llamadas	11.054
Llamadas abandonadas	1.091
ÍNDICE DE ABANDONOS	9,87%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

