



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



# **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

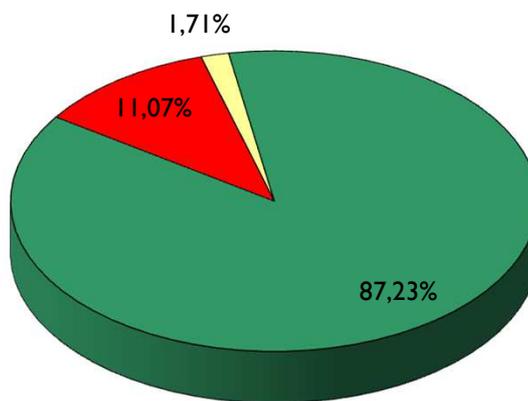
INFORME DE CALIDAD. 2012



**RESUMEN DE LLAMADAS**

**Informe anual**

Llamadas atendidas	127.573	87,23%
Llamadas perdidas	16.184	11,07%
Abandonos técnicos	2.495	1,71%
<b>TOTAL</b>	<b>146.252</b>	<b>100,00%</b>

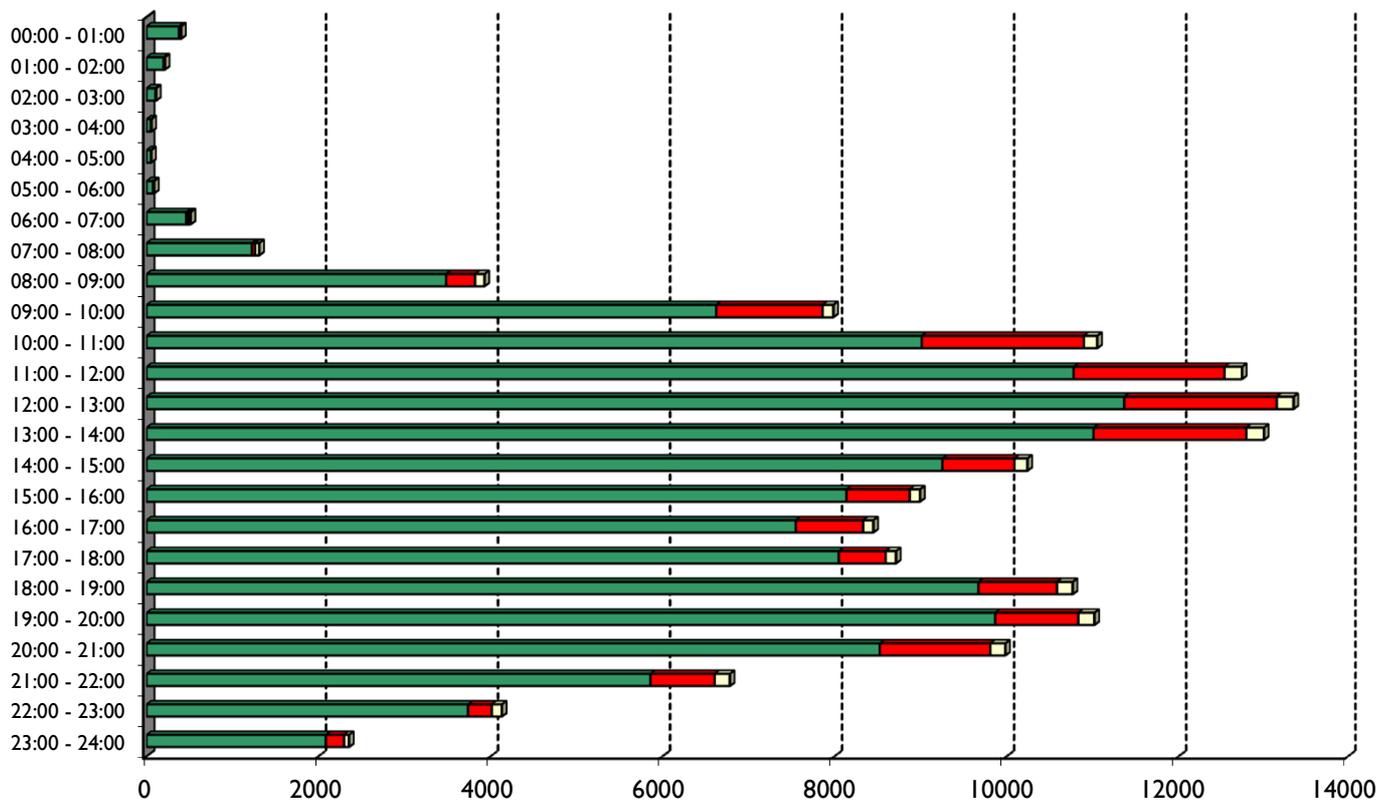


**Desglose de llamadas atendidas**

Ámbito metropolitano	66.255	45,30%
Estación Plaza de Armas	79.997	54,70%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

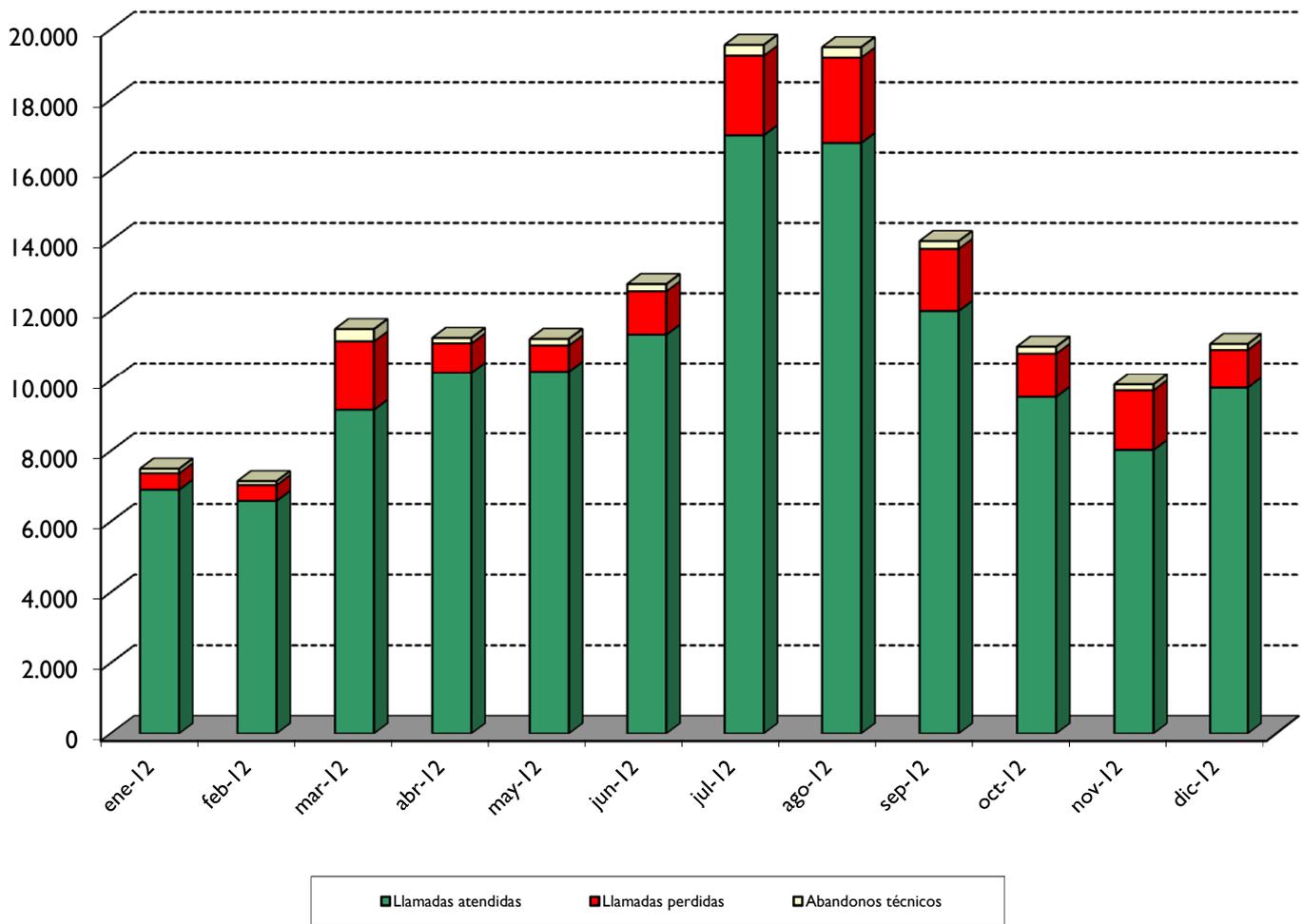
**Desglose por franja horaria - Informe anual**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

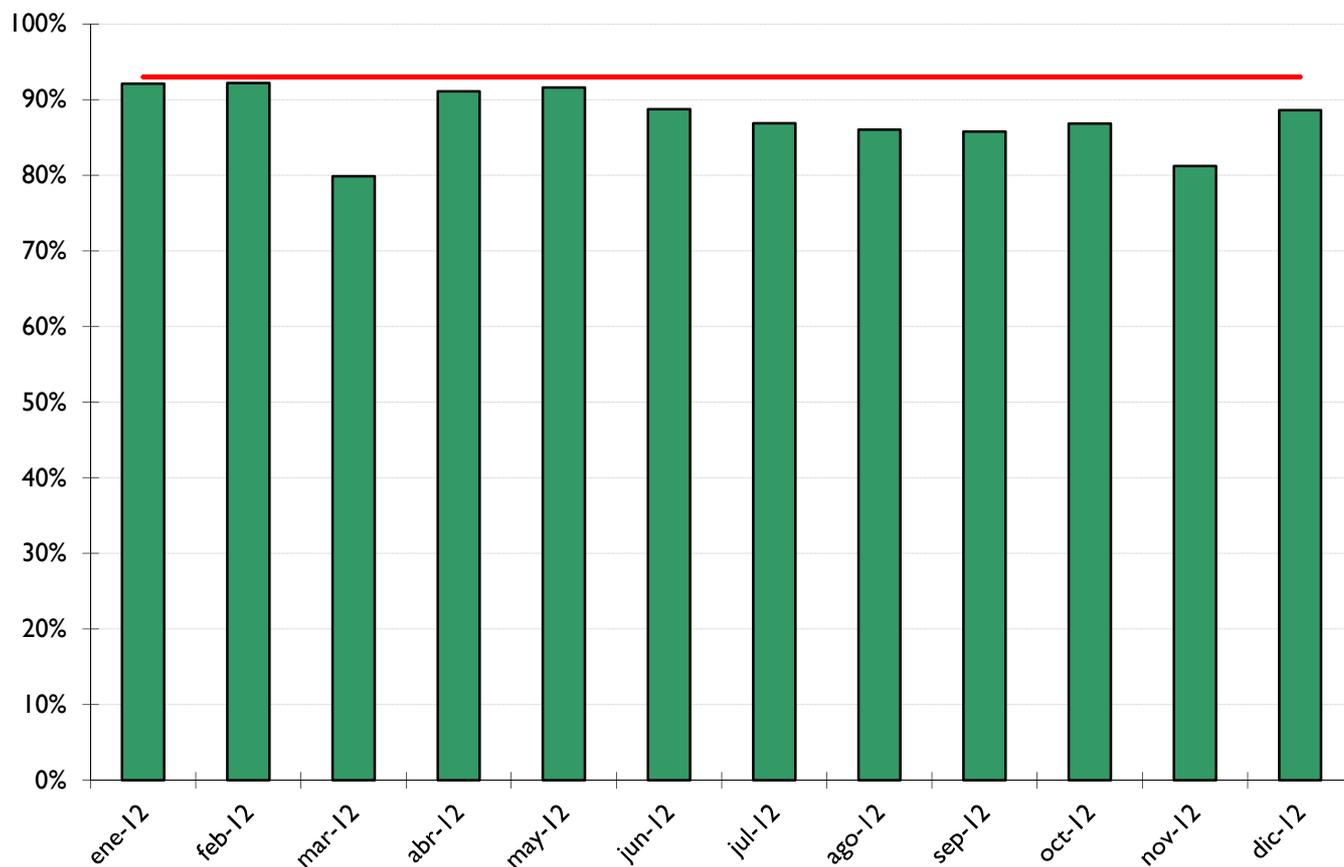
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

Informe anual	
Total llamadas	146.252
Llamadas atendidas	127.573
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>87,23%</b>

→ Objetivo no cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

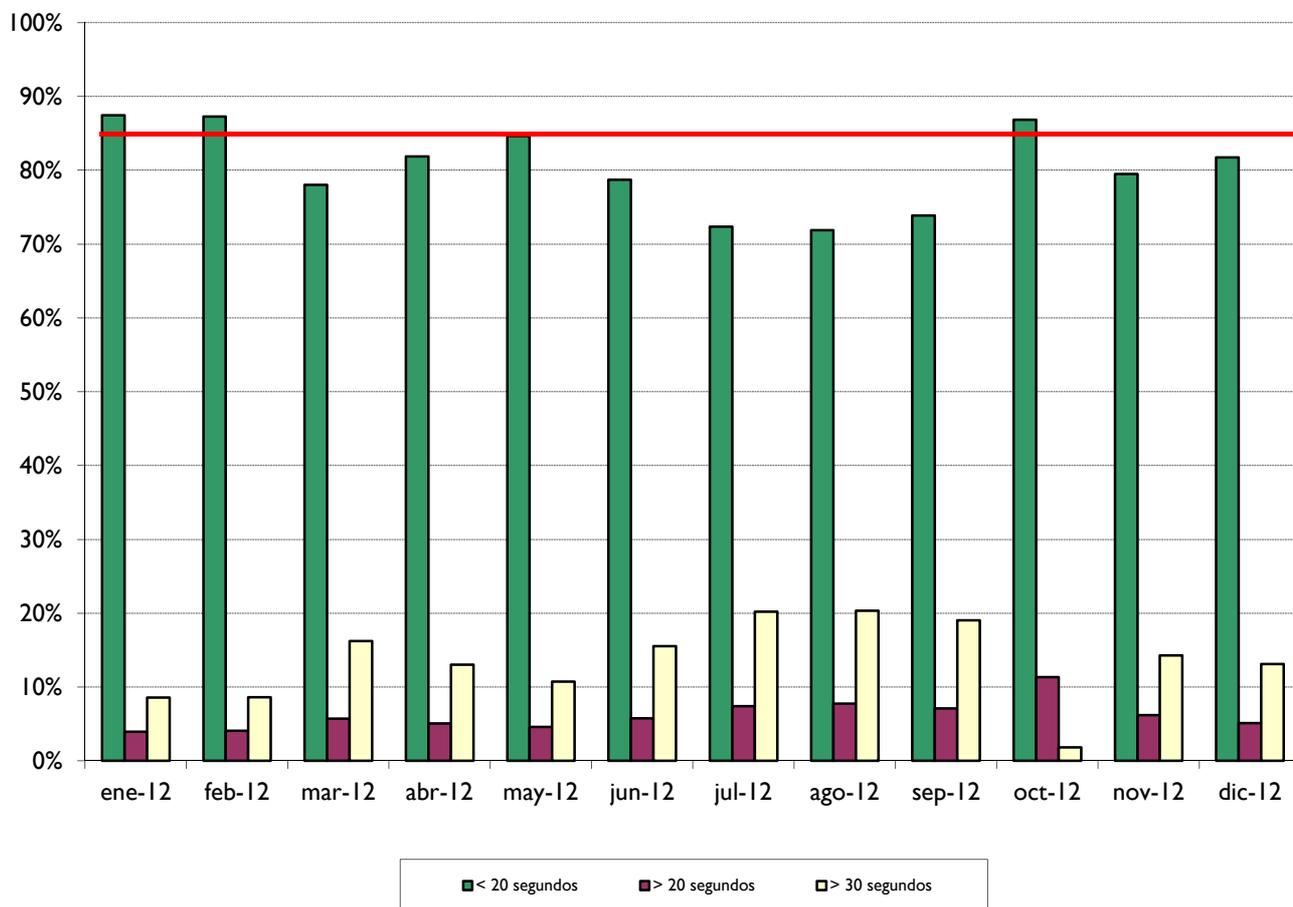
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

Informe anual		
< 20 segundos	102.048	79,10%
> 20 segundos	8.367	6,49%
> 30 segundos	18.603	14,42%
	<b>129.018</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%

Informe anual	
Total llamadas	146.252
Llamadas abandonadas	16.184
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>11,07%</b>

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

