Consorcio de Transporte Metropolitano

Área de Sevilla

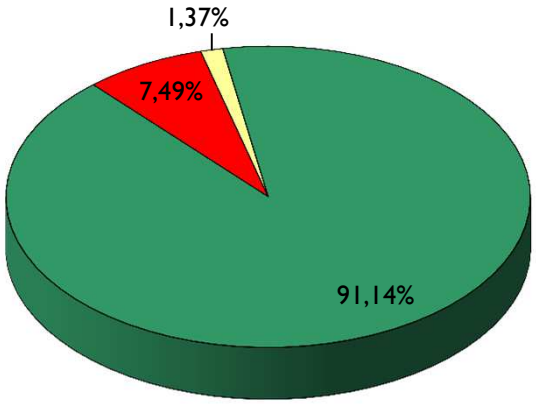
# CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

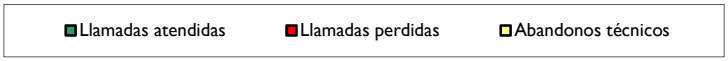
INFORME DE CALIDAD. SEPTIEMBRE DE 2015

# RESUMEN DE LLAMADAS

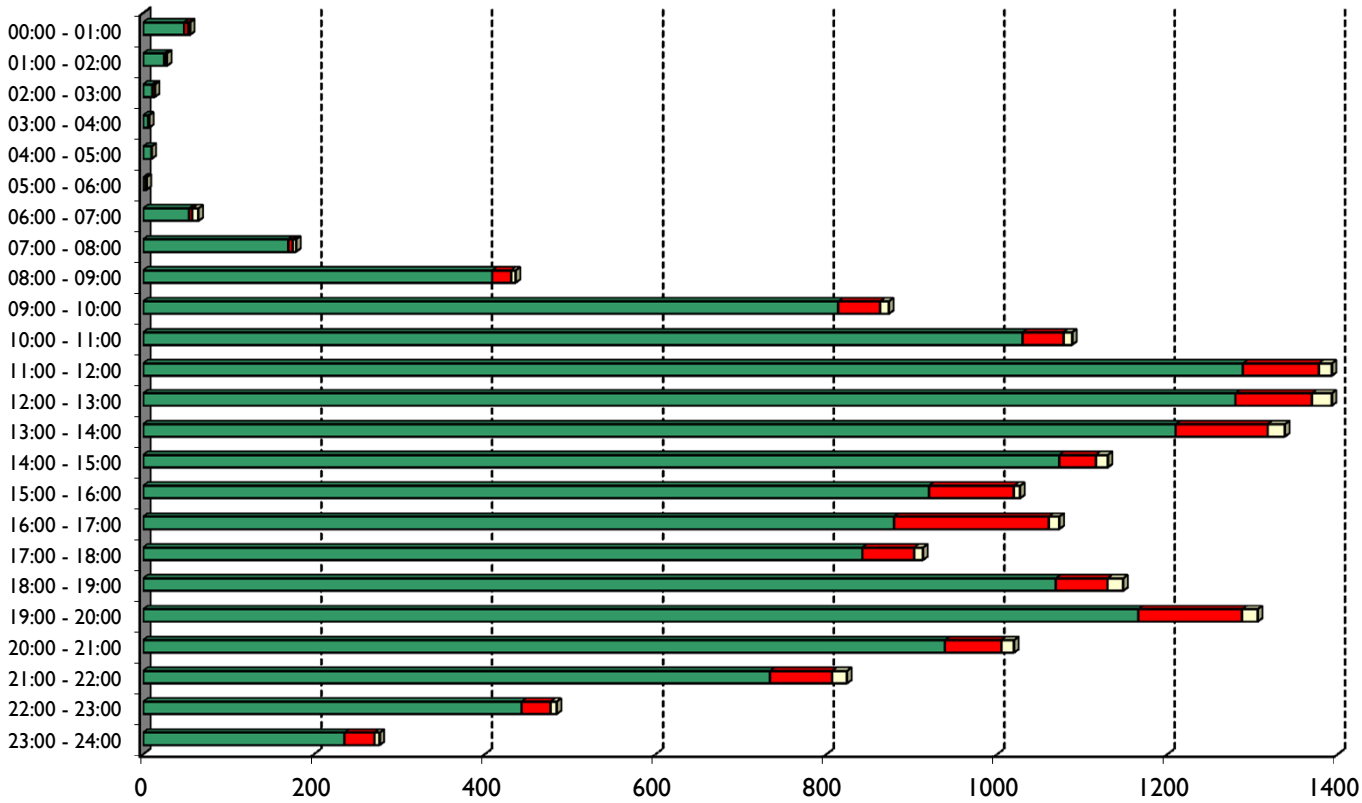
| septiembre 2015 | | |
|---|---|---|
| Llamadas atendidas | 14.660 | 91,14% |
| Llamadas perdidas | 1.204 | 7,49% |
| Abandonos técnicos | 221 | 1,37% |
| **TOTAL** | **16.085** | **100,00%** |

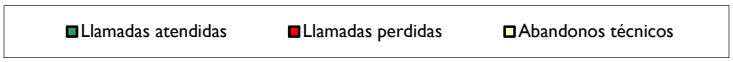
| **Desglose de llamadas** | | |
|---|---|---|
| Ámbito metropolitano | 9.571 | 59,50% |
| Estación Plaza de Armas | 6.514 | 40,50% |



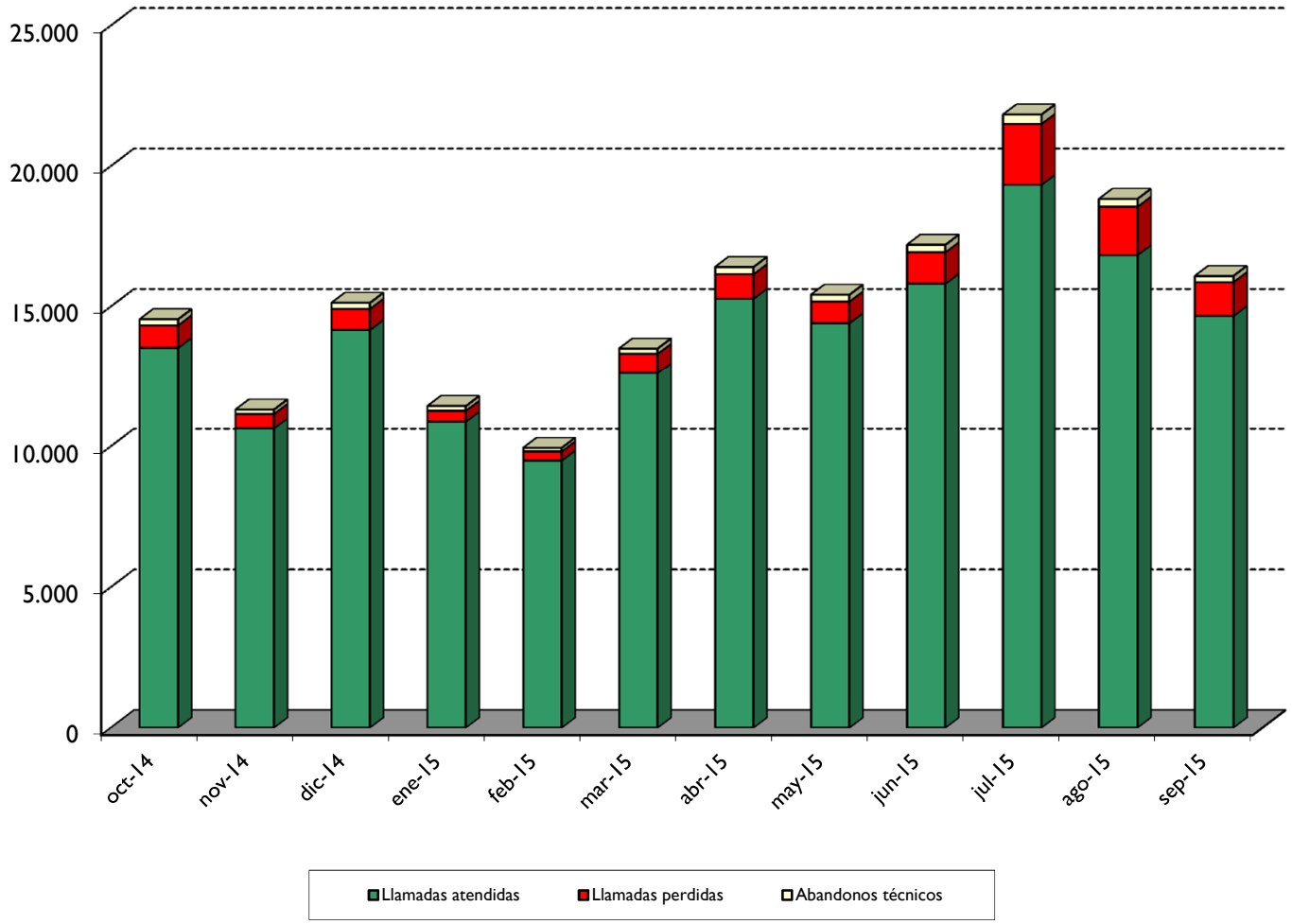




## Desglose por franja horaria - septiembre 2015



## Cobertura de llamadas - Evolución



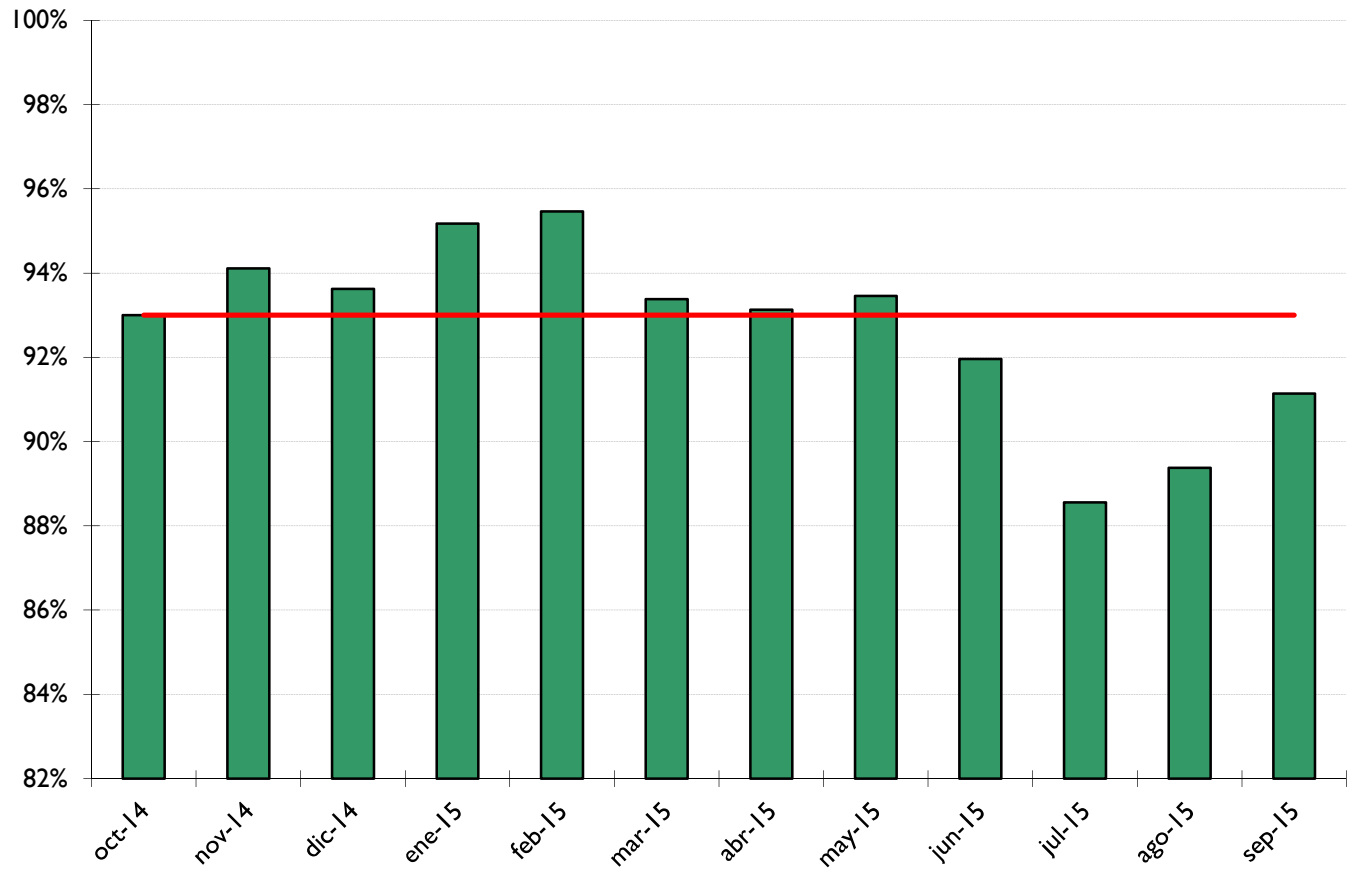
# INFORME DE CALIDAD

## Indíce de cobertura

**Objetivo de calidad:**
El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

| septiembre 2015 | |
|---|---|
| Total llamadas | 16.085 |
| Llamadas atendidas | 14.660 |
| **ÍNDICE DE COBERTURA** | **91,14%** → Objetivo no cumplido |

## Evolución del índice de cobertura

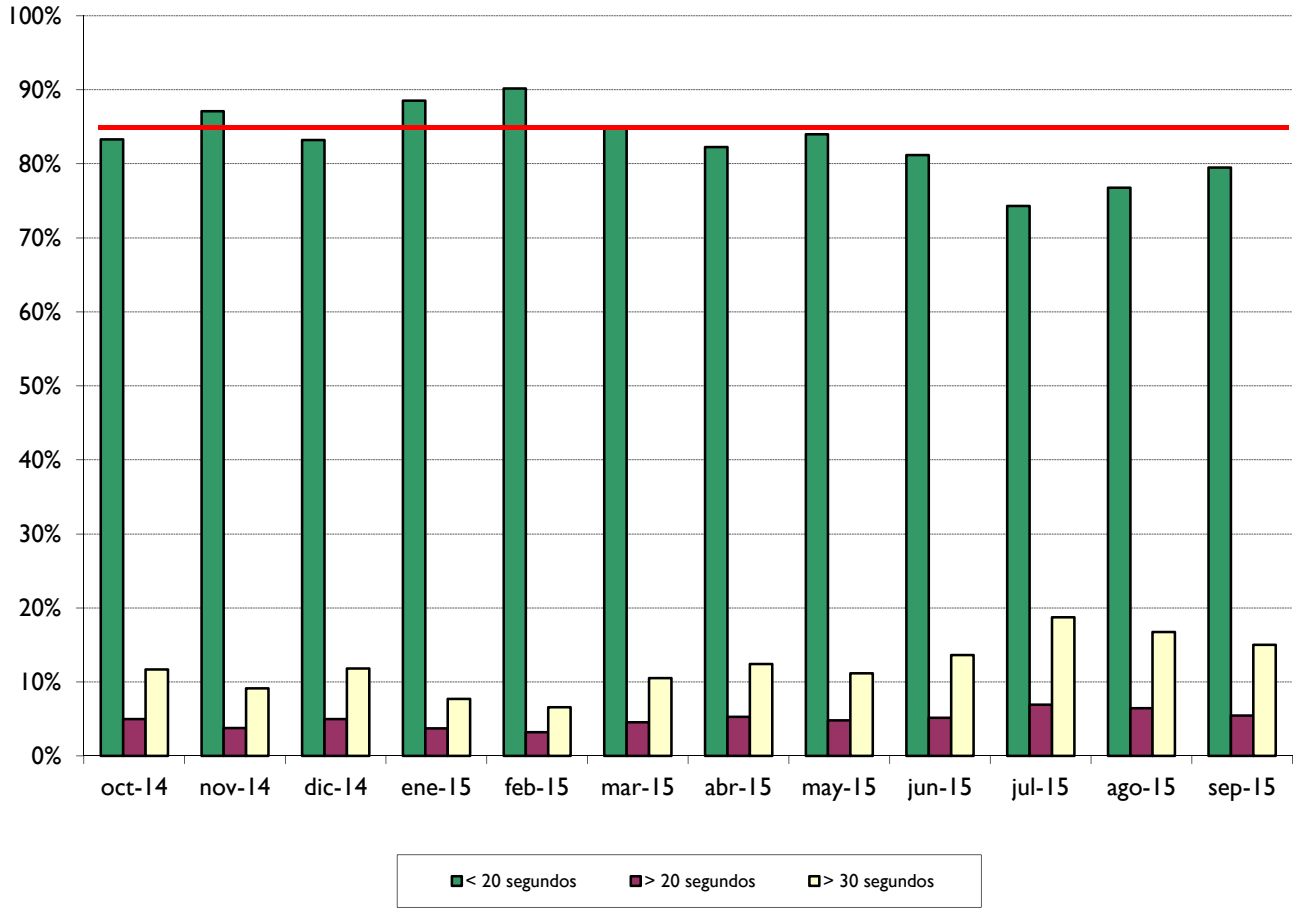


## Tiempos de espera

**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.

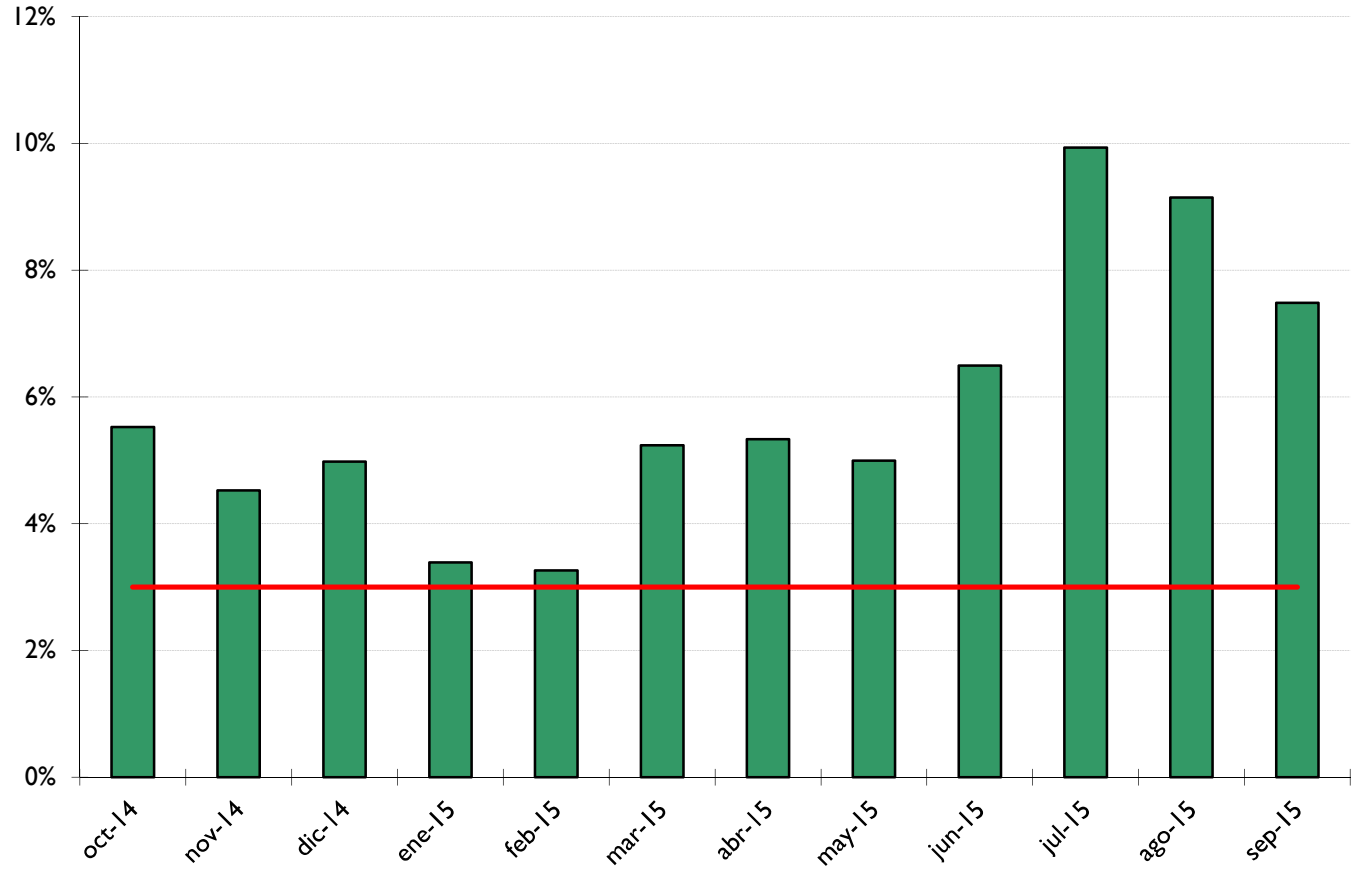
| septiembre 2015 | | | |
|---|---|---|---|
| < 20 segundos | 11.655 | 79,50% | → Objetivo no cumplido |
| > 20 segundos | 804 | 5,48% | |
| > 30 segundos | 2.201 | 15,01% | → Objetivo no cumplido |
| | **14.660** | **100,00%** | |

## Evolución de los tiempos de espera



## Índice de abandonos

**Objetivo de calidad:**
El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

| septiembre 2015 | |
|---|---|
| Total llamadas | 16.085 |
| Llamadas abandonadas | 1.204 |
| **ÍNDICE DE ABANDONOS** | **7,49%** → Objetivo no cumplido |

## Evolución del índice de abandonos