



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

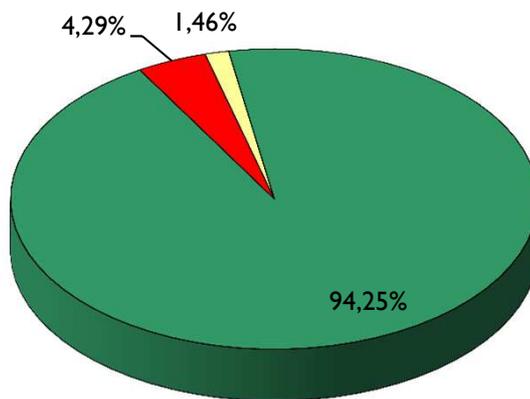
INFORME DE CALIDAD. DICIEMBRE DE 2015



RESUMEN DE LLAMADAS

diciembre 2015

Llamadas atendidas	12.937	94,25%
Llamadas perdidas	589	4,29%
Abandonos técnicos	200	1,46%
TOTAL	13.726	100,00%

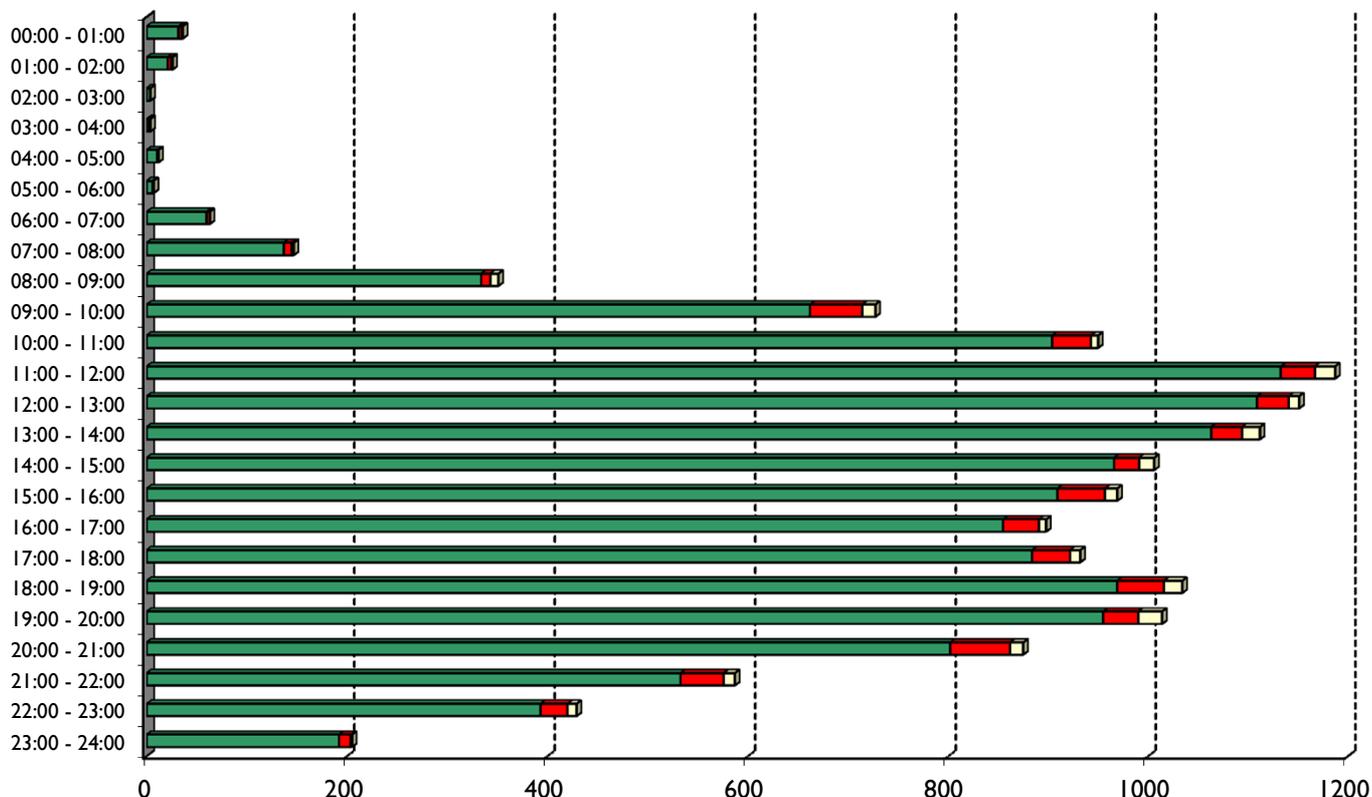


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	8.826	64,30%
Estación Plaza de Armas	4.900	35,70%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

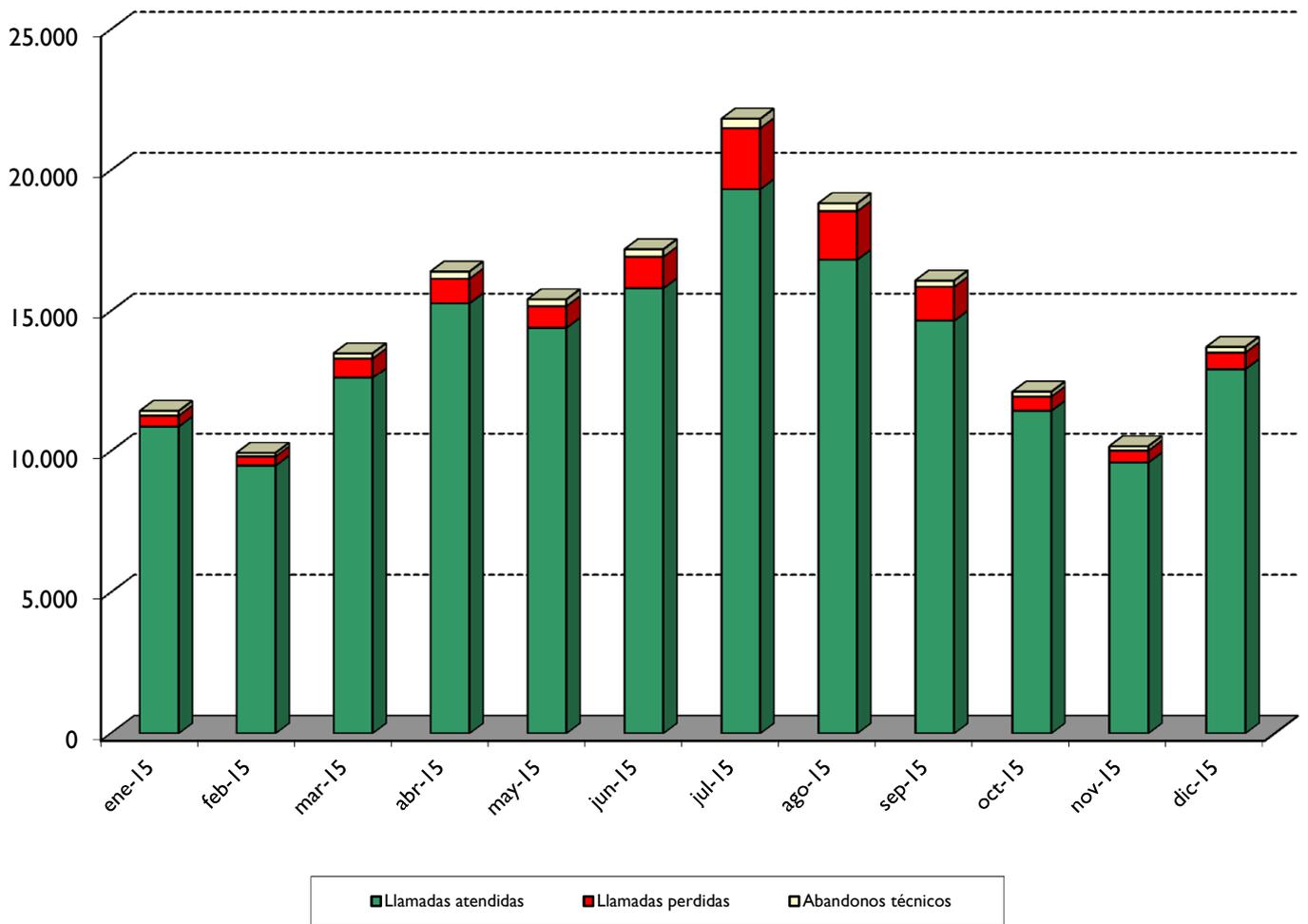
Desglose por franja horaria - diciembre 2015



■ 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 2015	
Total llamadas	13.726
Llamadas atendidas	12.937
ÍNDICE DE COBERTURA	94,25%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

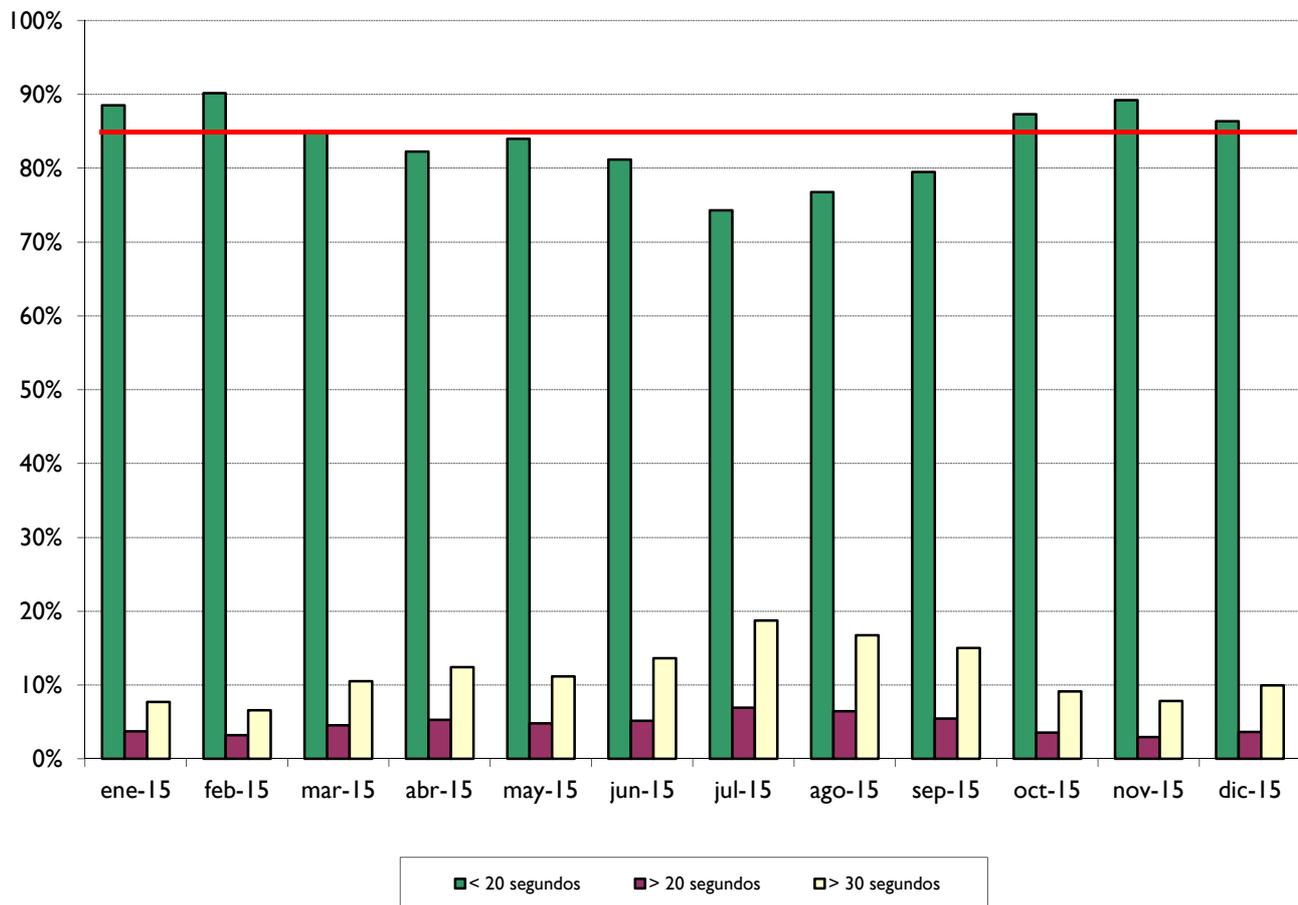
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

diciembre 2015		
< 20 segundos	11.175	86,38%
> 20 segundos	472	3,65%
> 30 segundos	1.290	9,97%
12.937	100,00%	

Objetivo 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%

diciembre 2015	
Total llamadas	13.726
Llamadas abandonadas	589
ÍNDICE DE ABANDONOS	4,29%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

