Consorcio de Transporte Metropolitano

Área de Sevilla

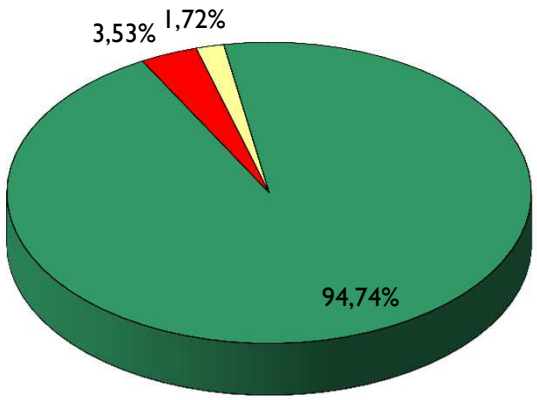
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

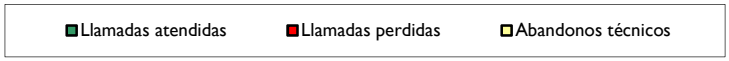
INFORME DE CALIDAD. ENERO DE 2016

RESUMEN DE LLAMADAS

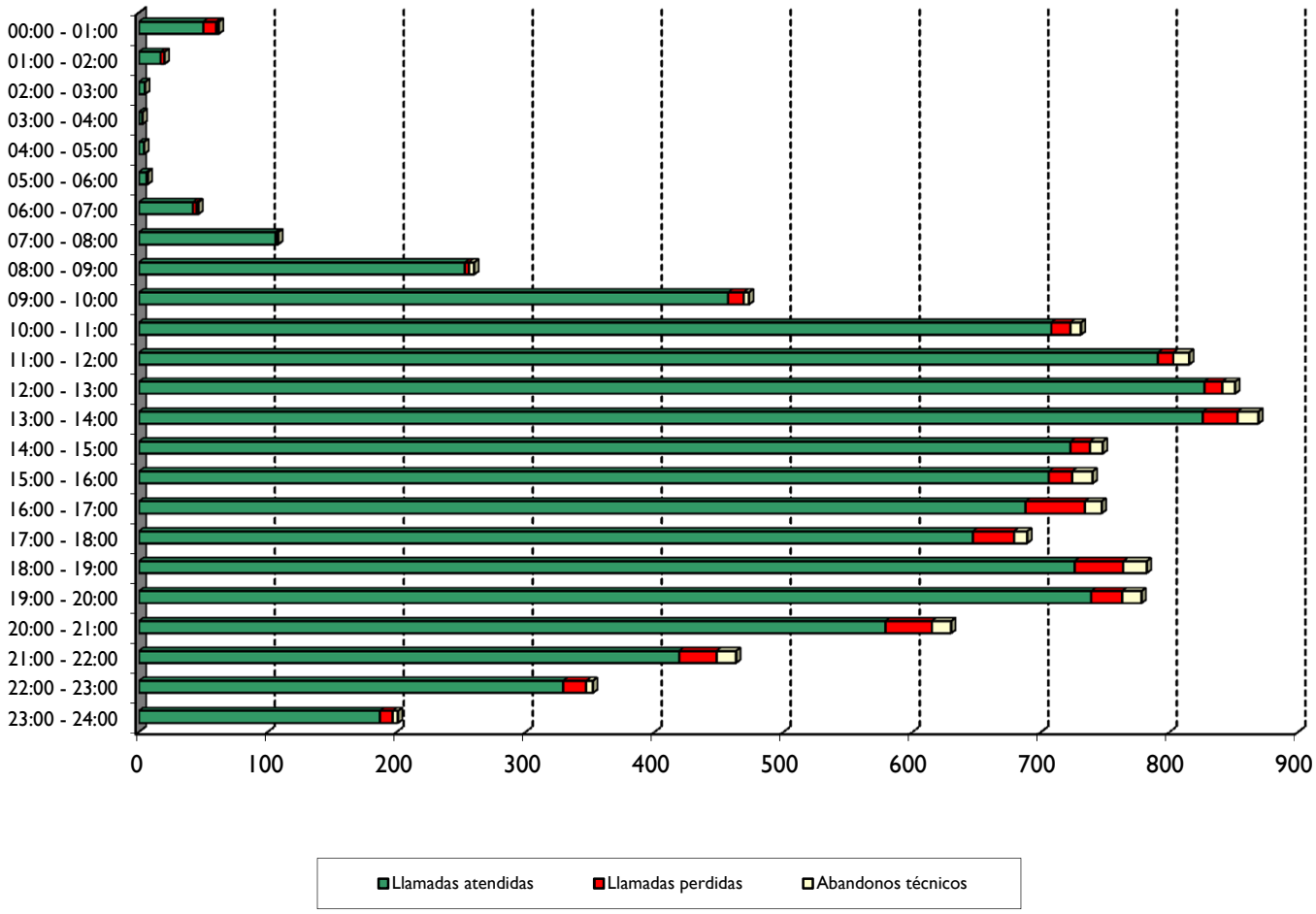
enero 2016		
Llamadas atendidas	9.838	94,74%
Llamadas perdidas	367	3,53%
Abandonos técnicos	179	1,72%
TOTAL	**10.384**	**100,00%**

Desglose de llamadas		
Ámbito metropolitano	7.027	67,67%
Estación Plaza de Armas	3.357	32,33%

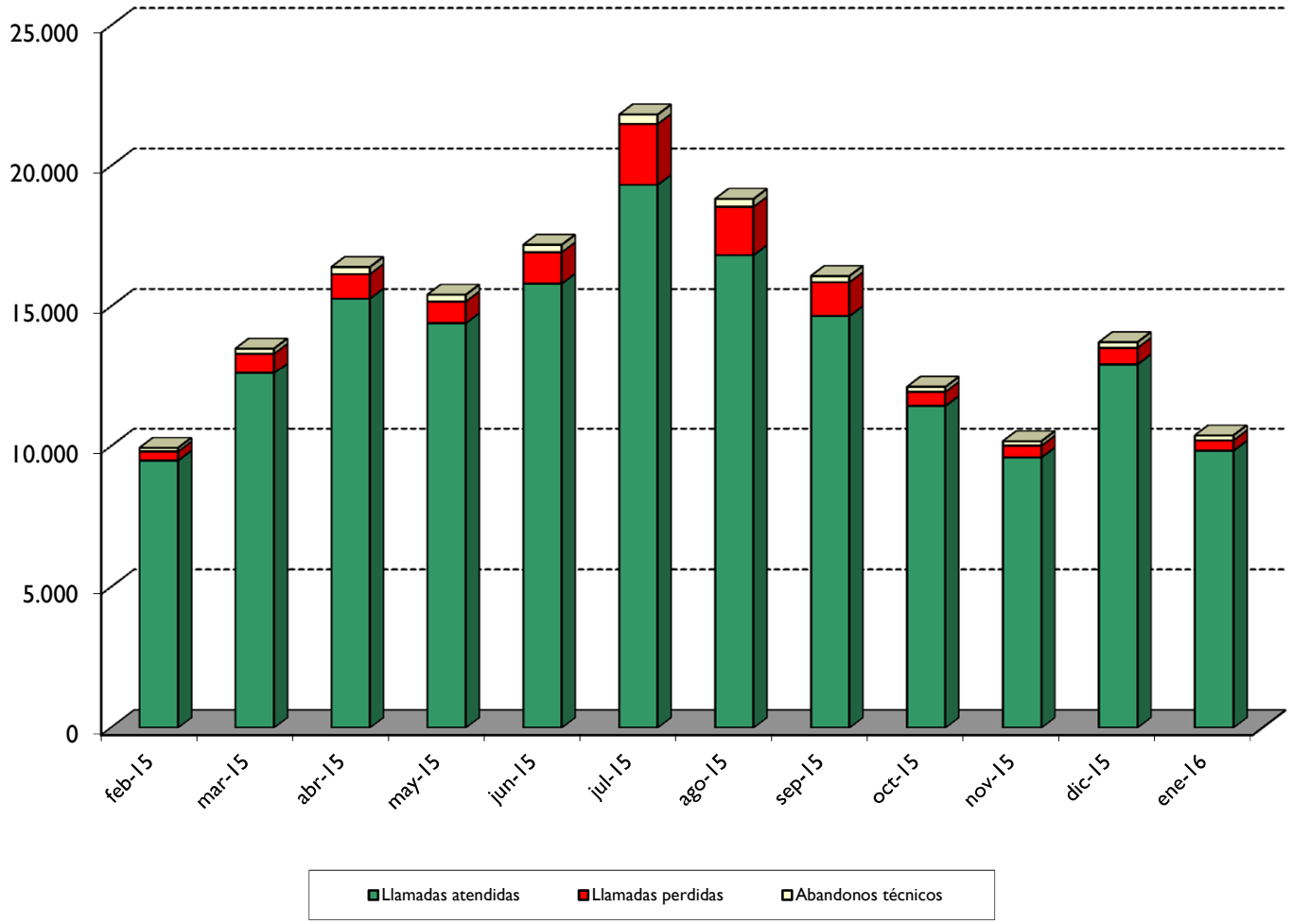




Desglose por franja horaria - enero 2016



Cobertura de llamadas - Evolución



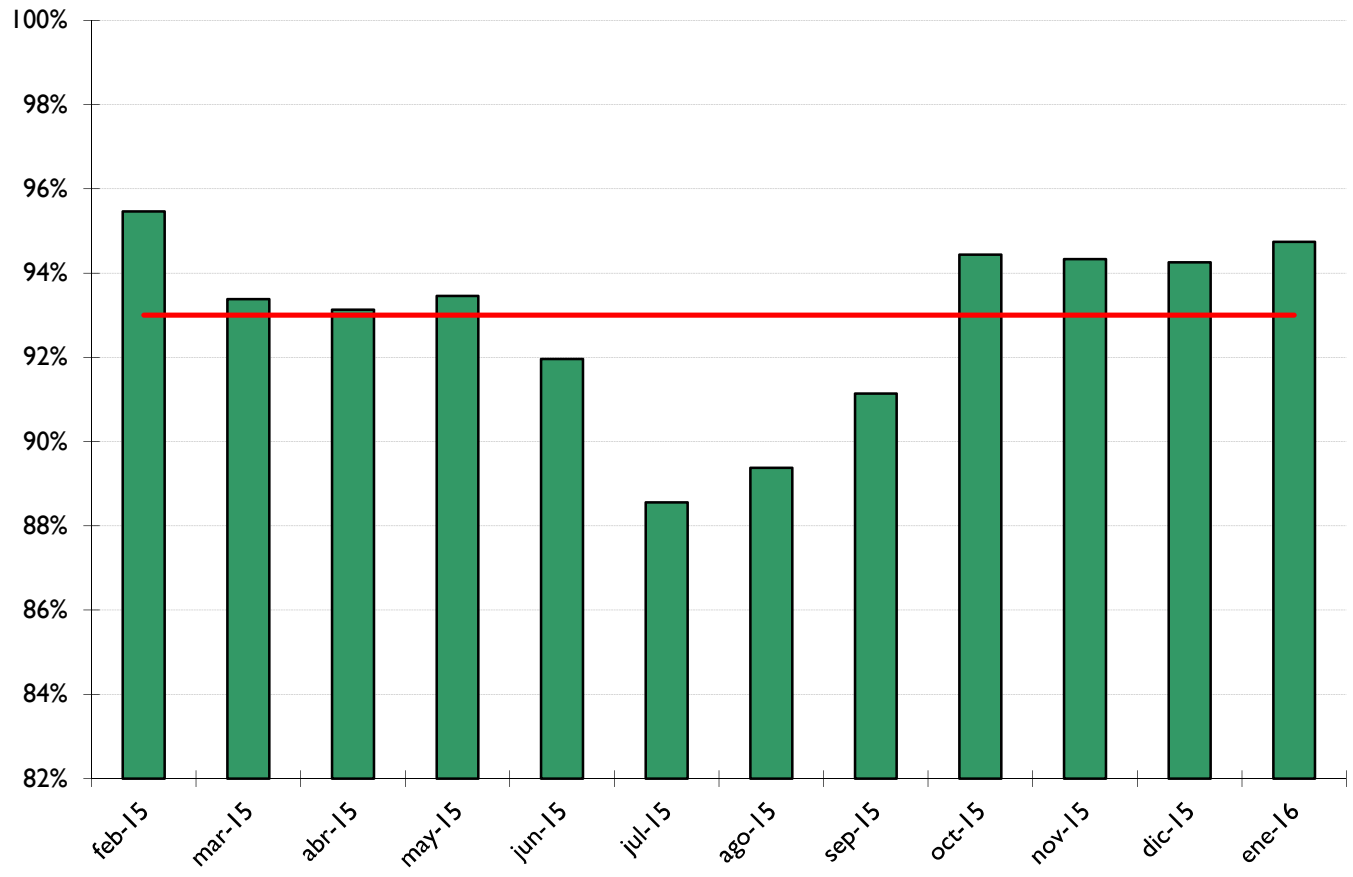
INFORME DE CALIDAD

Indíce de cobertura

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

enero 2016	
Total llamadas	10.384
Llamadas atendidas	9.838
ÍNDICE DE COBERTURA	**94,74%** → Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura

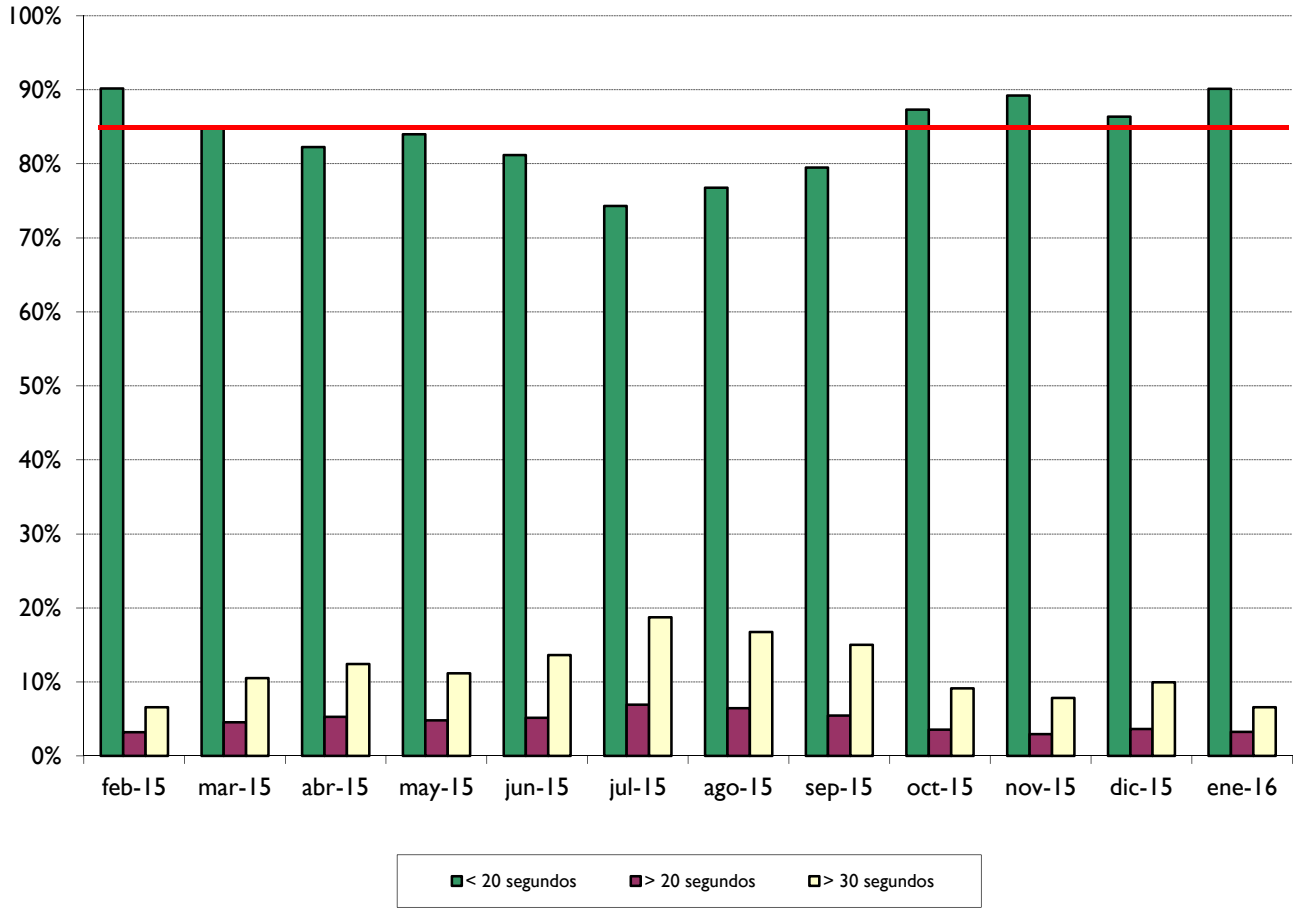


Tiempos de espera

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.

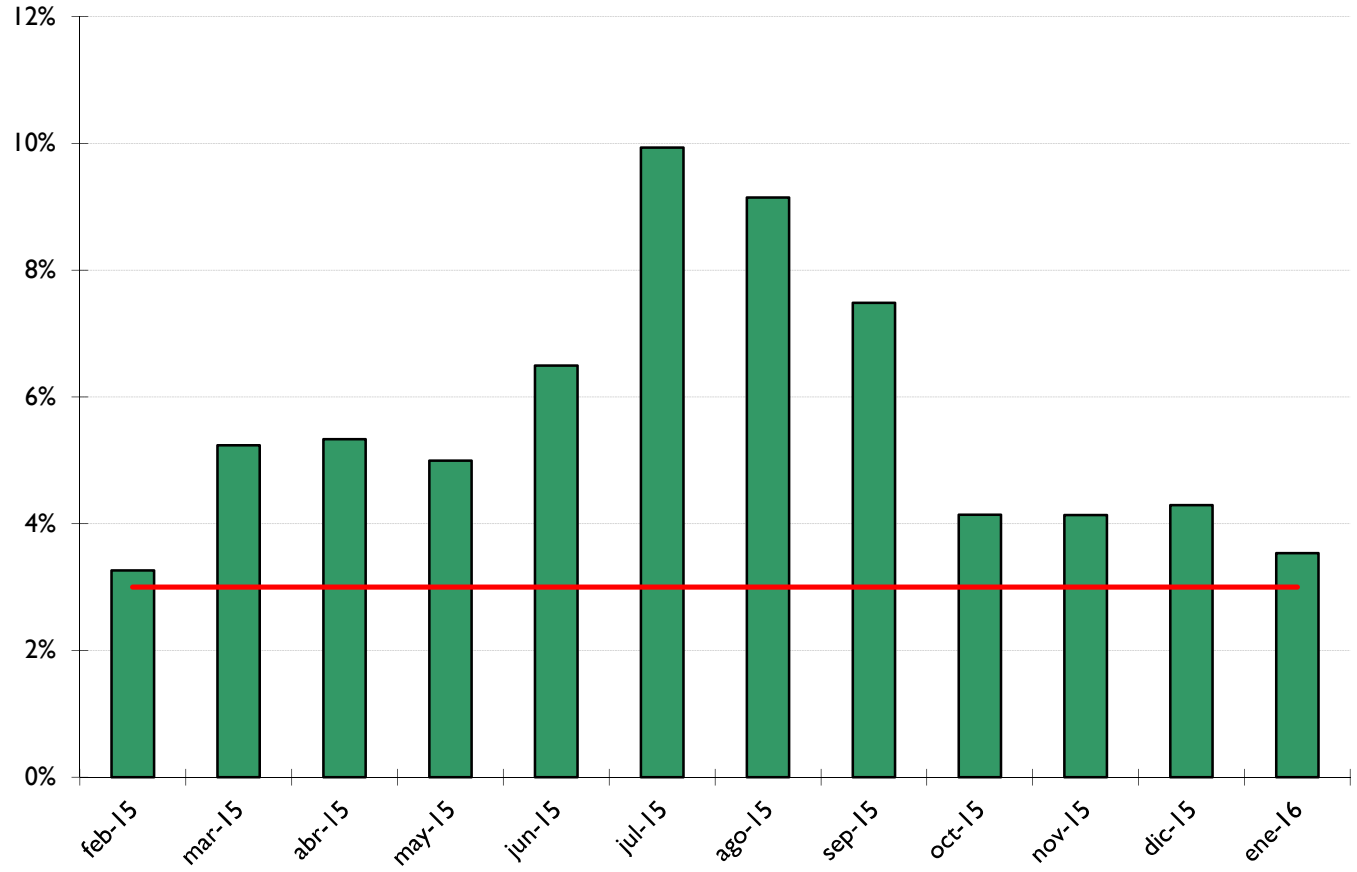
enero 2016			
< 20 segundos	8.868	90,14%	→ Objetivo cumplido
> 20 segundos	322	3,27%	
> 30 segundos	648	6,59%	→ Objetivo no cumplido
	9.838	**100,00%**	

Evolución de los tiempos de espera



Índice de abandonos

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

enero 2016	
Total llamadas	10.384
Llamadas abandonadas	367
ÍNDICE DE ABANDONOS	**3,53%** → Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos