



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

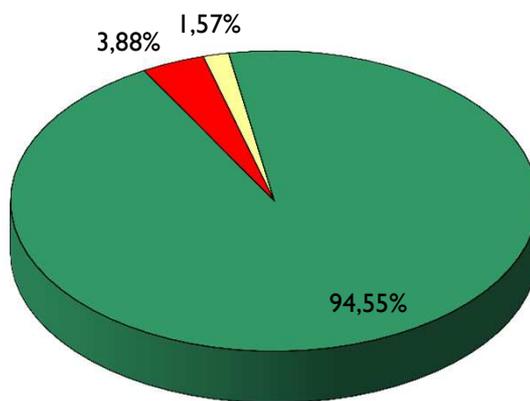
INFORME DE CALIDAD. FEBRERO DE 2016



RESUMEN DE LLAMADAS

febrero 2016

Llamadas atendidas	9.611	94,55%
Llamadas perdidas	394	3,88%
Abandonos técnicos	160	1,57%
TOTAL	10.165	100,00%

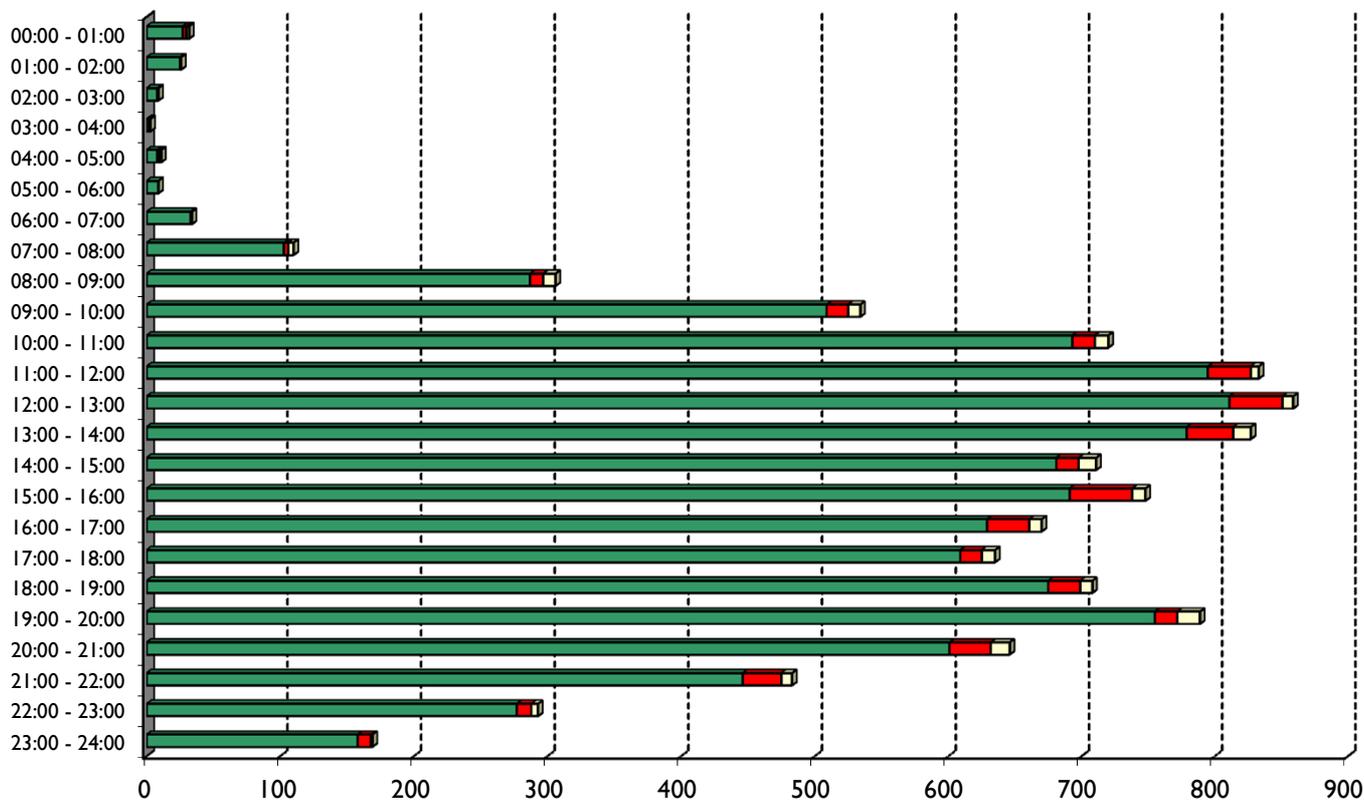


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	6.500	63,94%
Estación Plaza de Armas	3.665	36,06%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

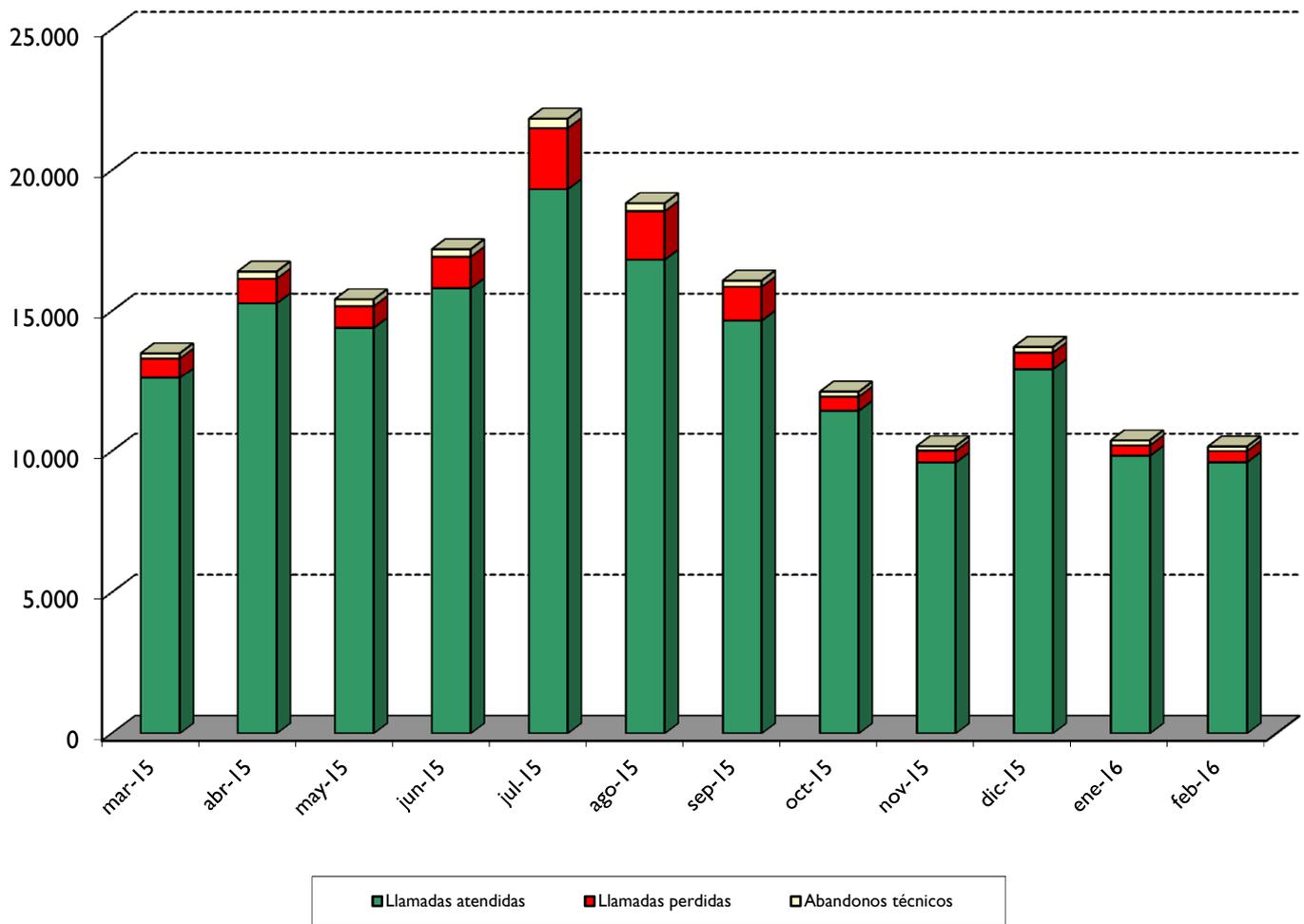
Desglose por franja horaria - febrero 2016



■ 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%

febrero 2016	
Total llamadas	10.165
Llamadas atendidas	9.611
ÍNDICE DE COBERTURA	94,55%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

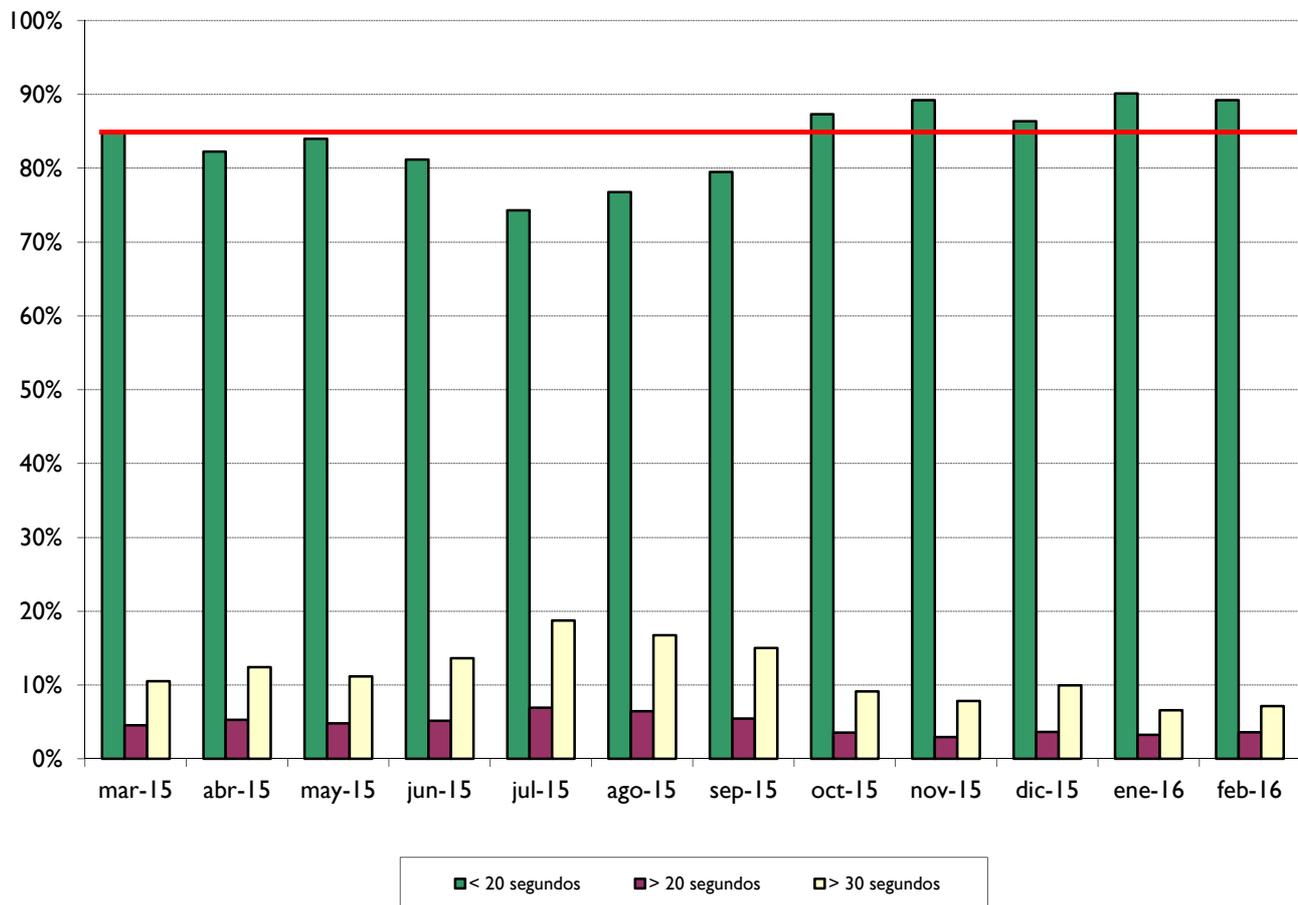
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

febrero 2016		
< 20 segundos	8.575	89,22%
> 20 segundos	348	3,62%
> 30 segundos	688	7,16%
9.611	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%

febrero 2016	
Total llamadas	10.165
Llamadas abandonadas	394
ÍNDICE DE ABANDONOS	3,88%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

