



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

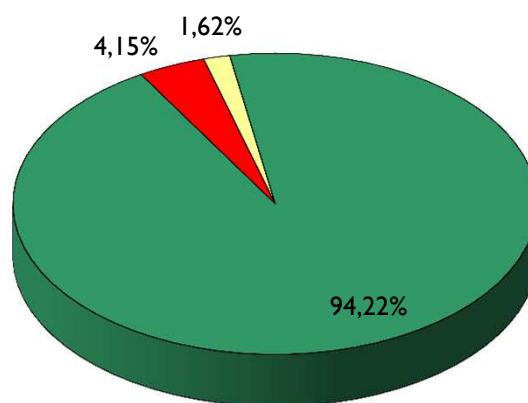
INFORME DE CALIDAD. MARZO DE 2016



RESUMEN DE LLAMADAS

marzo 2016

Llamadas atendidas	13.408	94,22%
Llamadas perdidas	591	4,15%
Abandonos técnicos	231	1,62%
TOTAL	14.230	100,00%

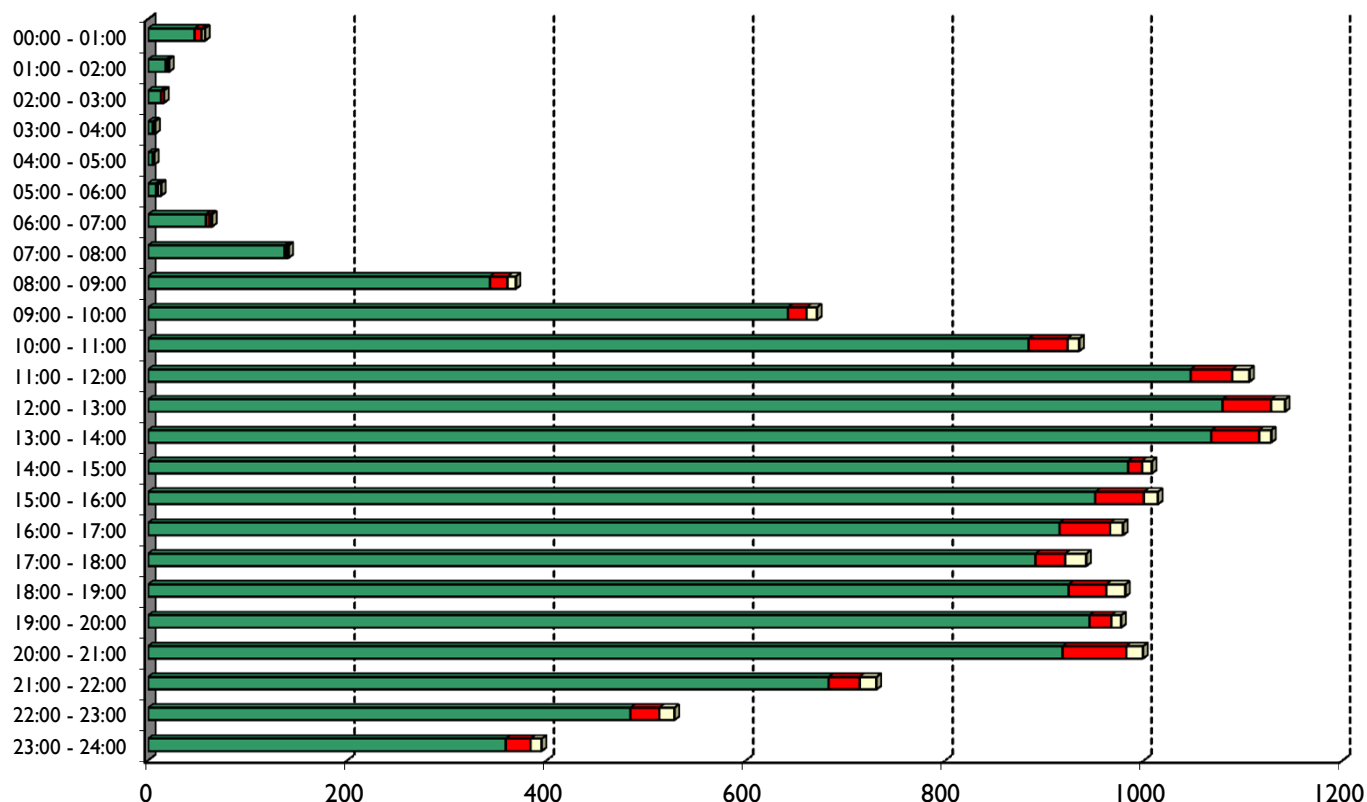


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	9.664	67,91%
Estación Plaza de Armas	4.566	32,09%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

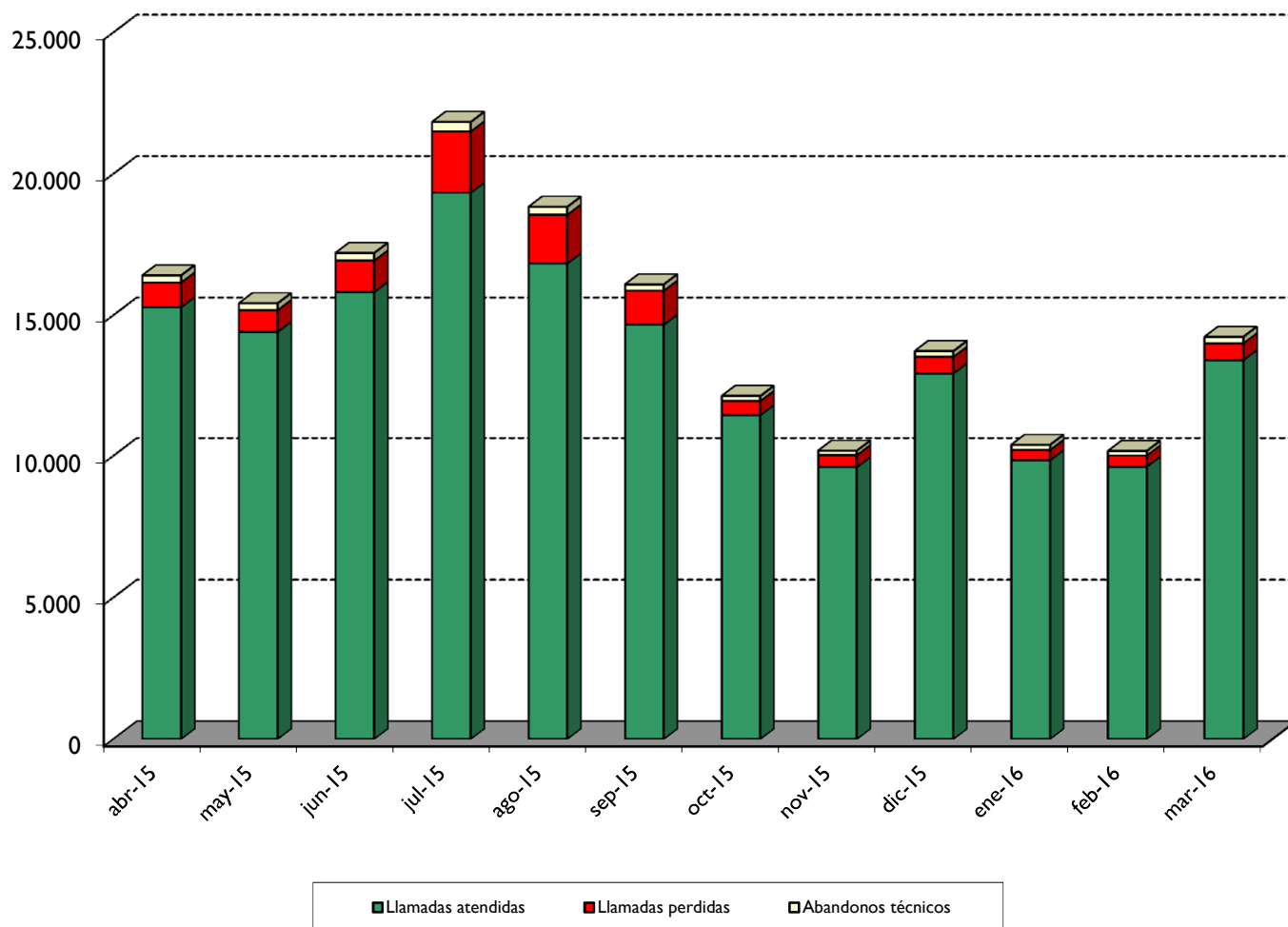
Desglose por franja horaria - marzo 2016



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

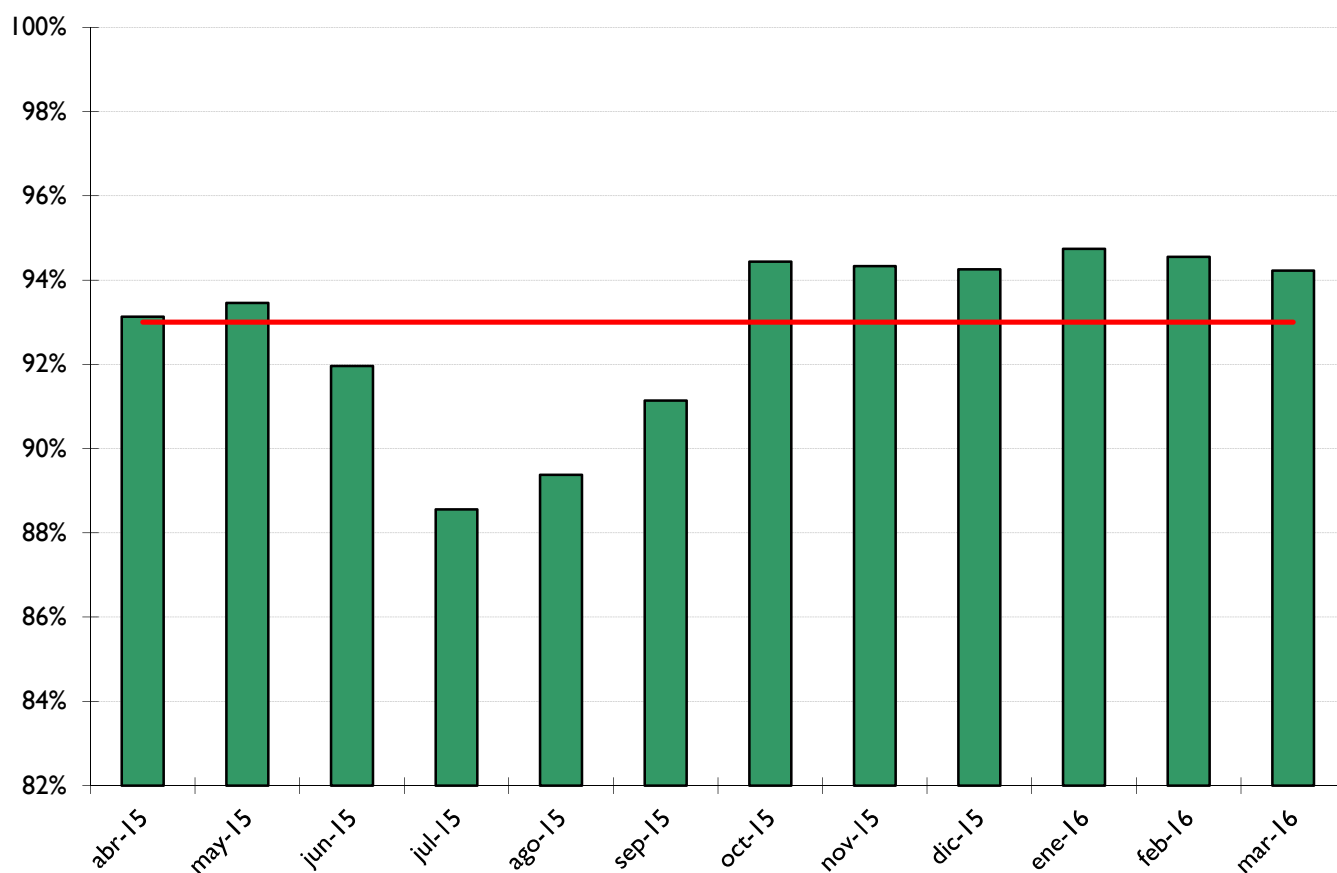
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

marzo 2016	
Total llamadas	14.230
Llamadas atendidas	13.408
ÍNDICE DE COBERTURA	94,22%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





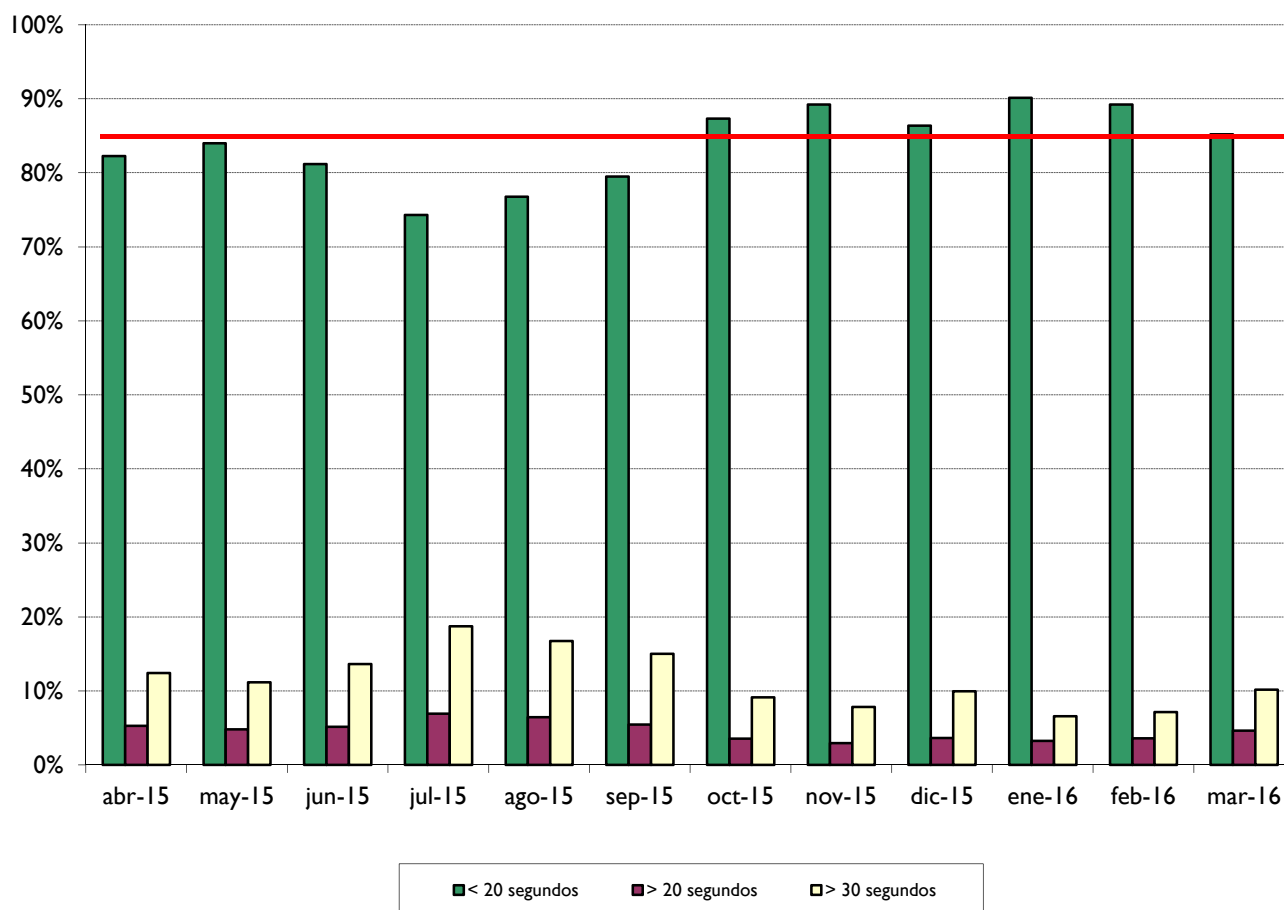
Tiempos de espera

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.

marzo 2016			
< 20 segundos	11.423	85,20%	Objetivo cumplido
> 20 segundos	621	4,63%	
> 30 segundos	1.364	10,17%	Objetivo no cumplido
	13.408	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

marzo 2016	
Total llamadas	14.230
Llamadas abandonadas	591
ÍNDICE DE ABANDONOS	4,15%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

