



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



# **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

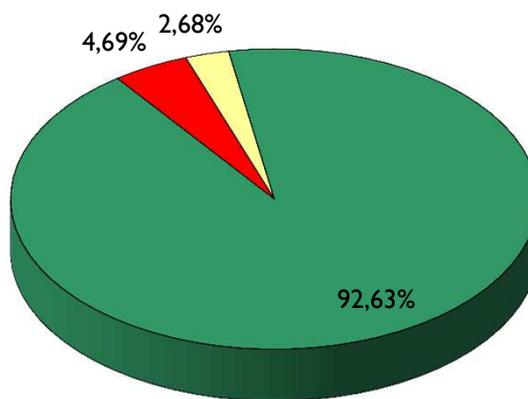
INFORME DE CALIDAD. ABRIL DE 2016



**RESUMEN DE LLAMADAS**

**abril 2016**

Llamadas atendidas	12.375	92,63%
Llamadas perdidas	627	4,69%
Abandonos técnicos	358	2,68%
<b>TOTAL</b>	<b>13.360</b>	<b>100,00%</b>

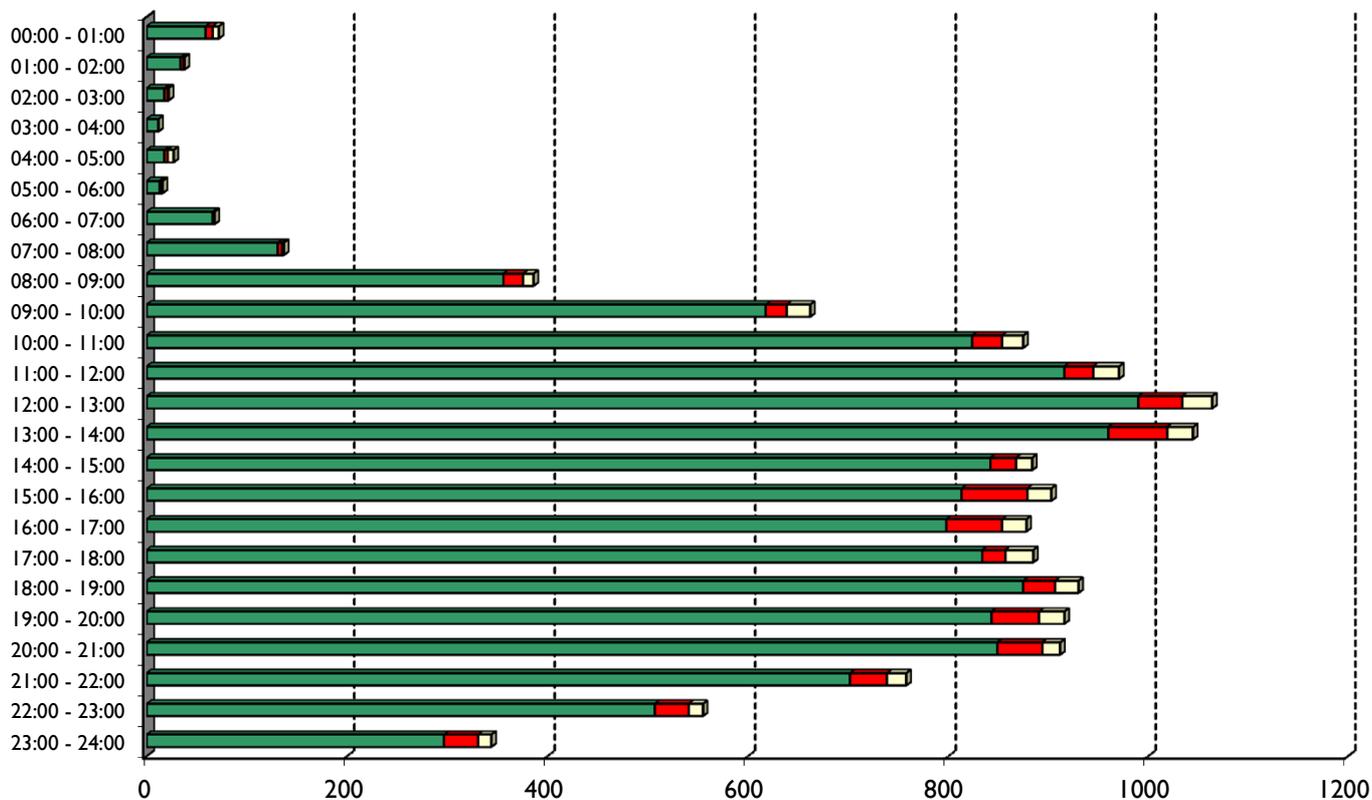


**Desglose de llamadas**

Ámbito metropolitano	9.253	69,26%
Estación Plaza de Armas	4.107	30,74%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

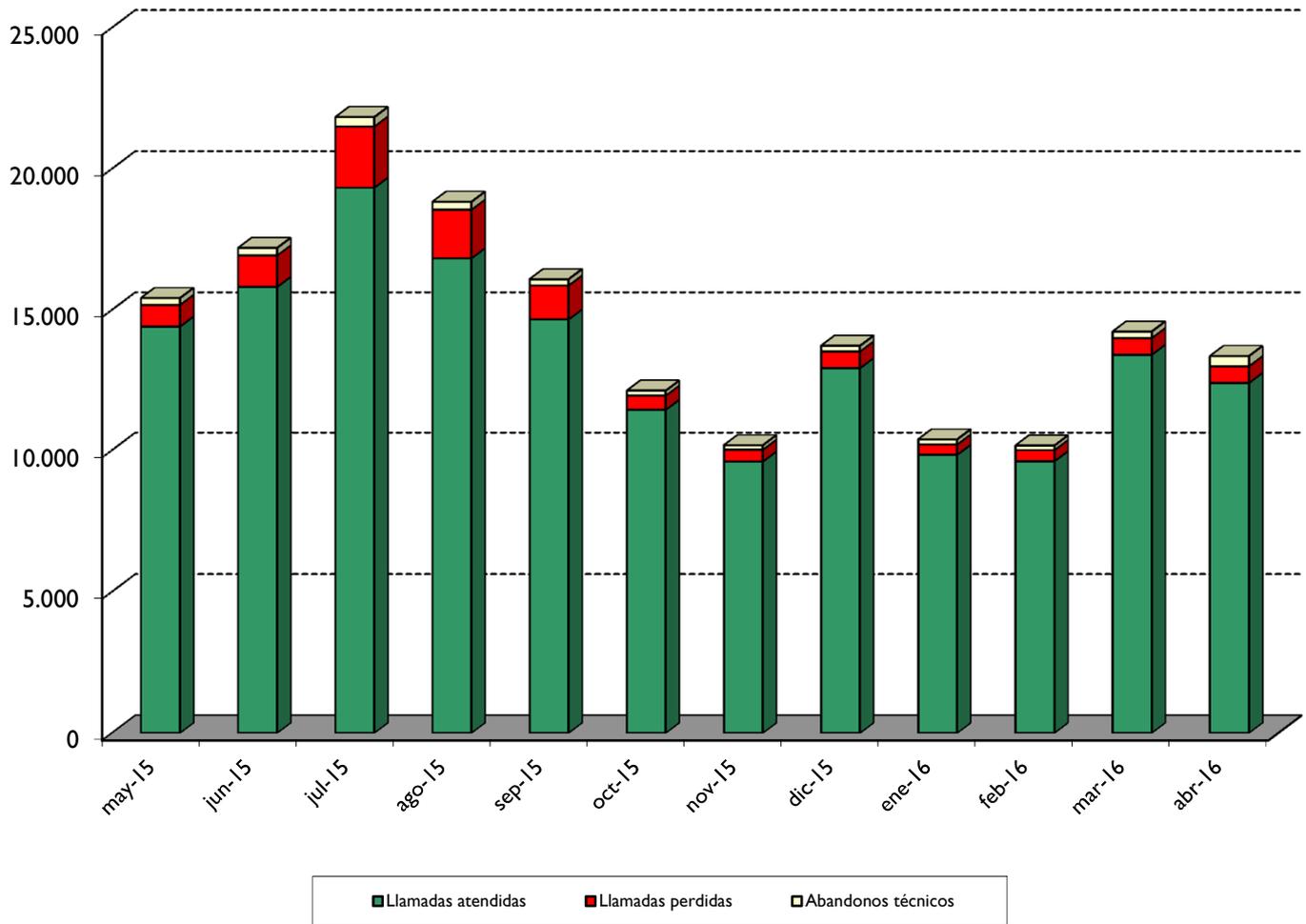
**Desglose por franja horaria - abril 2016**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

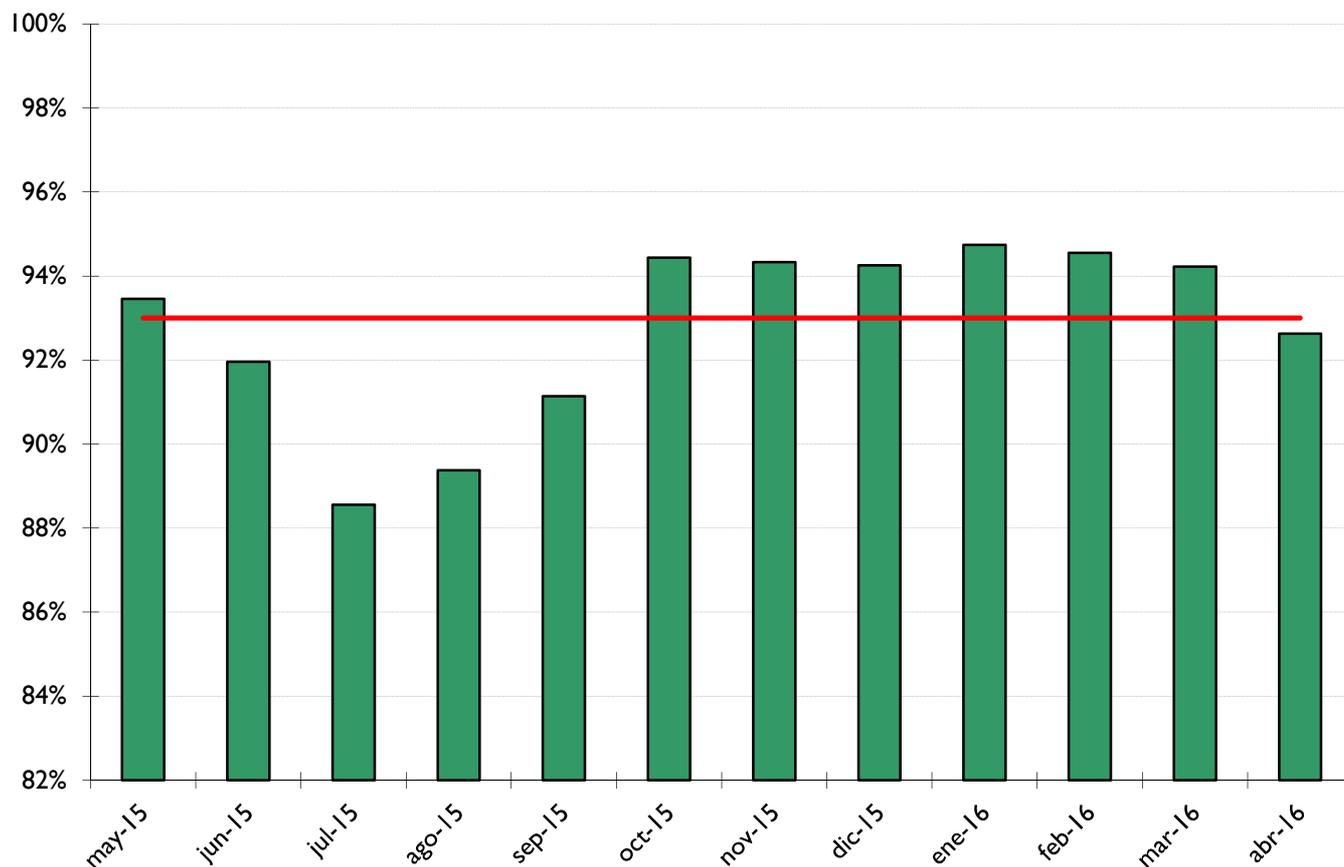
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

abril 2016	
Total llamadas	13.360
Llamadas atendidas	12.375
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>92,63%</b>

→ Objetivo no cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

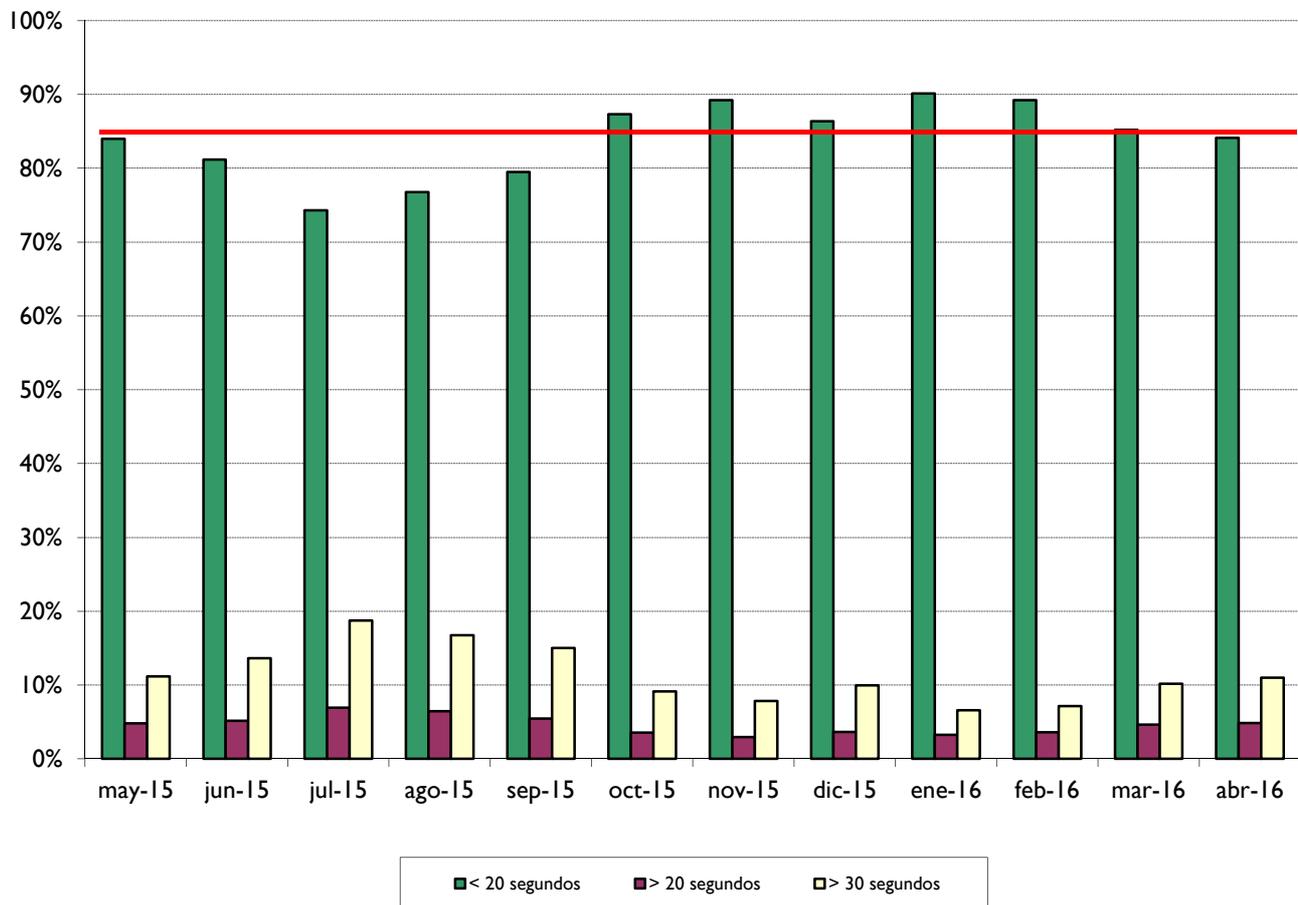
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

abril 2016		
< 20 segundos	10.412	84,14%
> 20 segundos	600	4,85%
> 30 segundos	1.363	11,01%
	<b>12.375</b>	<b>100,00%</b>

Objetivo no 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%

abril 2016	
Total llamadas	13.360
Llamadas abandonadas	627
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>4,69%</b>

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

