



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

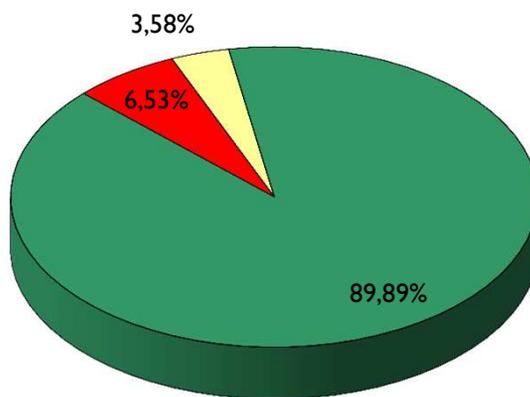
INFORME DE CALIDAD. JUNIO DE 2016



RESUMEN DE LLAMADAS

junio 2016

Llamadas atendidas	14.296	89,89%
Llamadas perdidas	1.039	6,53%
Abandonos técnicos	569	3,58%
TOTAL	15.904	100,00%

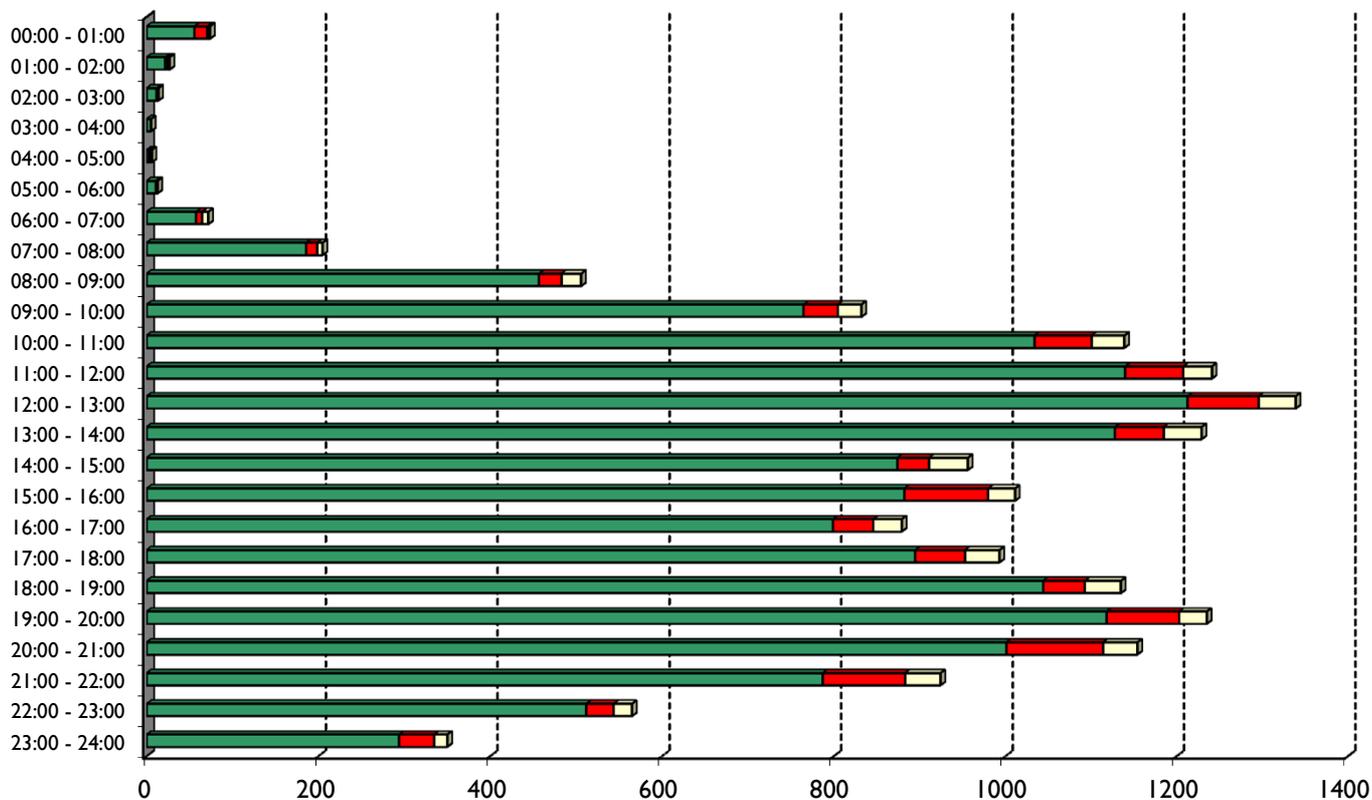


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	9.049	56,90%
Estación Plaza de Armas	6.855	43,10%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

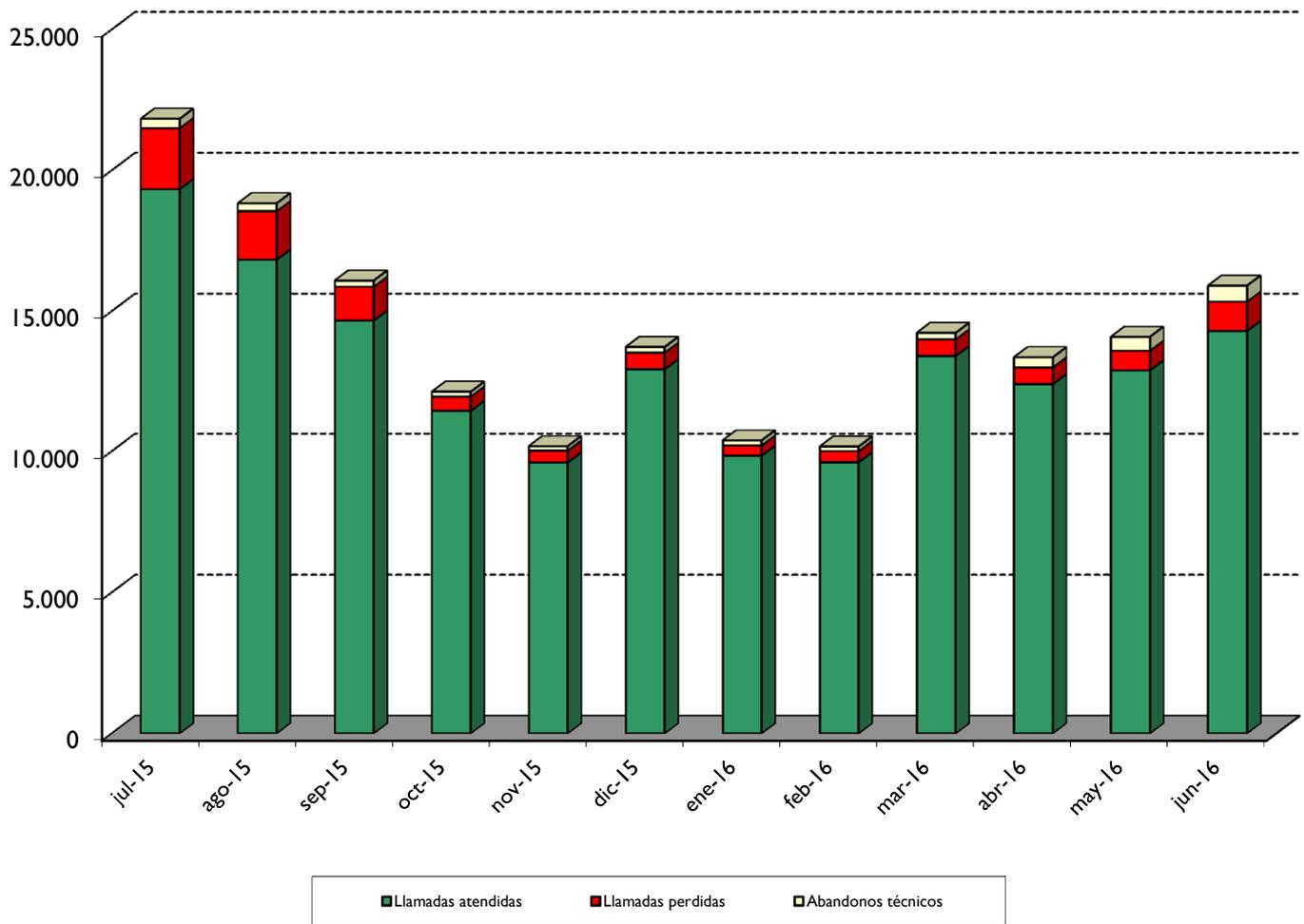
Desglose por franja horaria - junio 2016



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

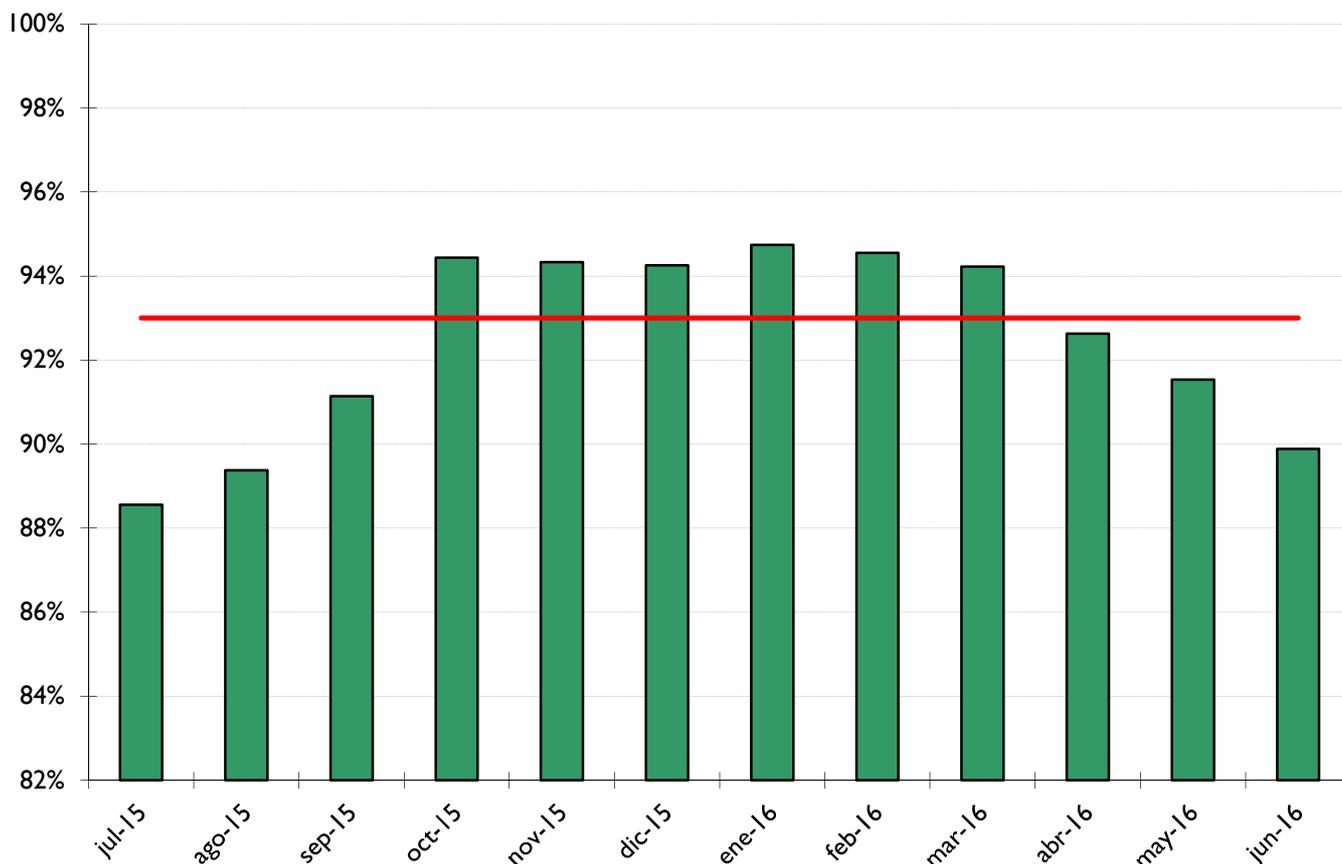
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

junio 2016	
Total llamadas	15.904
Llamadas atendidas	14.296
ÍNDICE DE COBERTURA	89,89%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

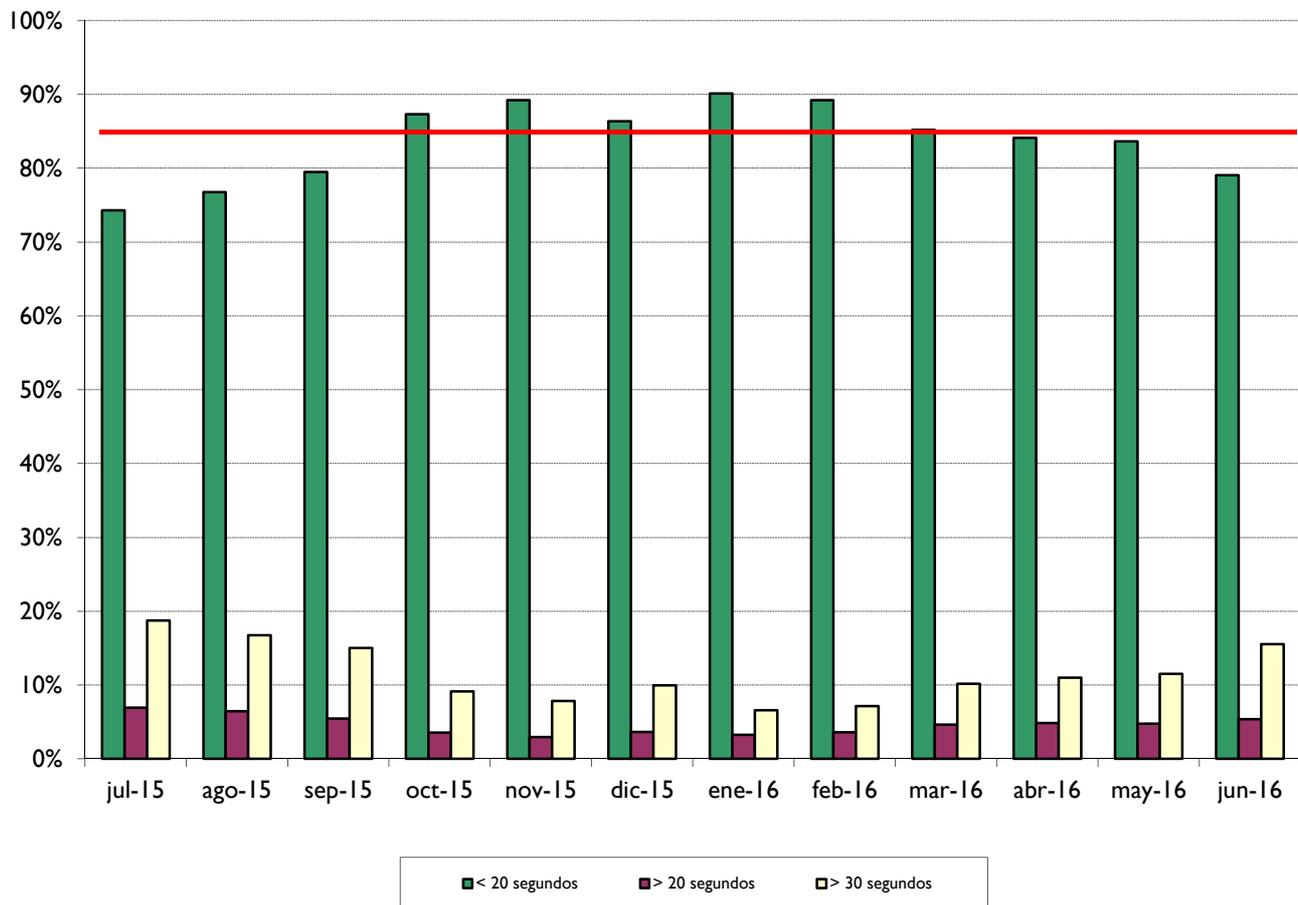
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

junio 2016		
< 20 segundos	11.302	79,06%
> 20 segundos	771	5,39%
> 30 segundos	2.223	15,55%
	14.296	100,00%

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%

junio 2016	
Total llamadas	15.904
Llamadas abandonadas	1.039
ÍNDICE DE ABANDONOS	6,53%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

