



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

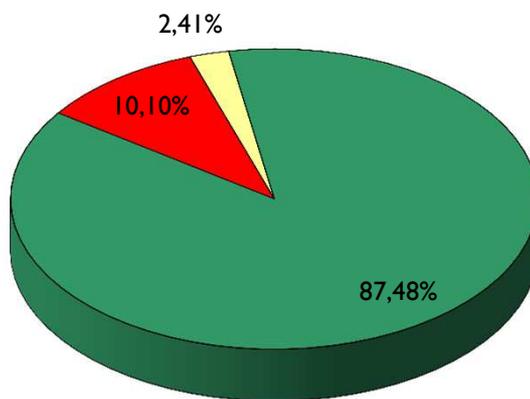
INFORME DE CALIDAD. JULIO DE 2016



RESUMEN DE LLAMADAS

julio 2016

Llamadas atendidas	19.746	87,48%
Llamadas perdidas	2.280	10,10%
Abandonos técnicos	545	2,41%
TOTAL	22.571	100,00%

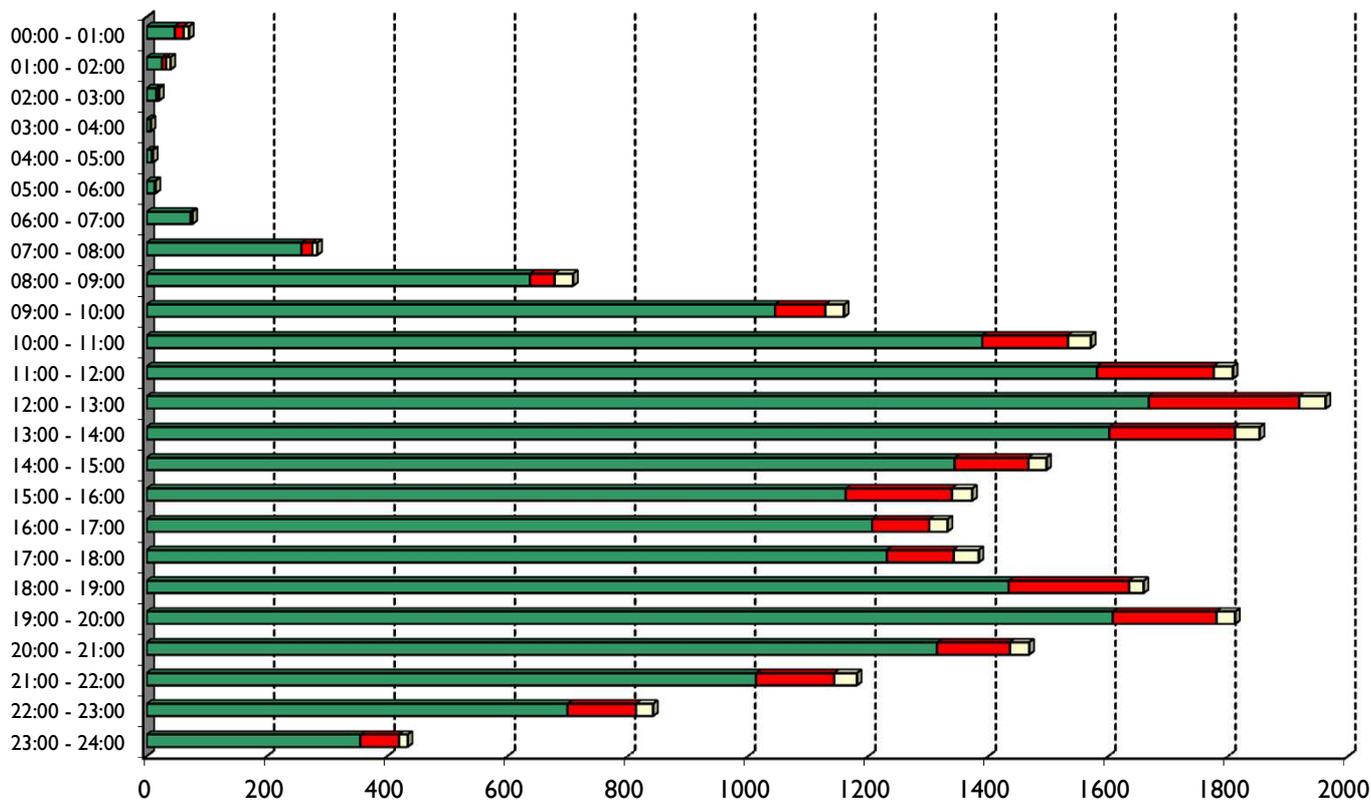


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	12.858	56,97%
Estación Plaza de Armas	9.713	43,03%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

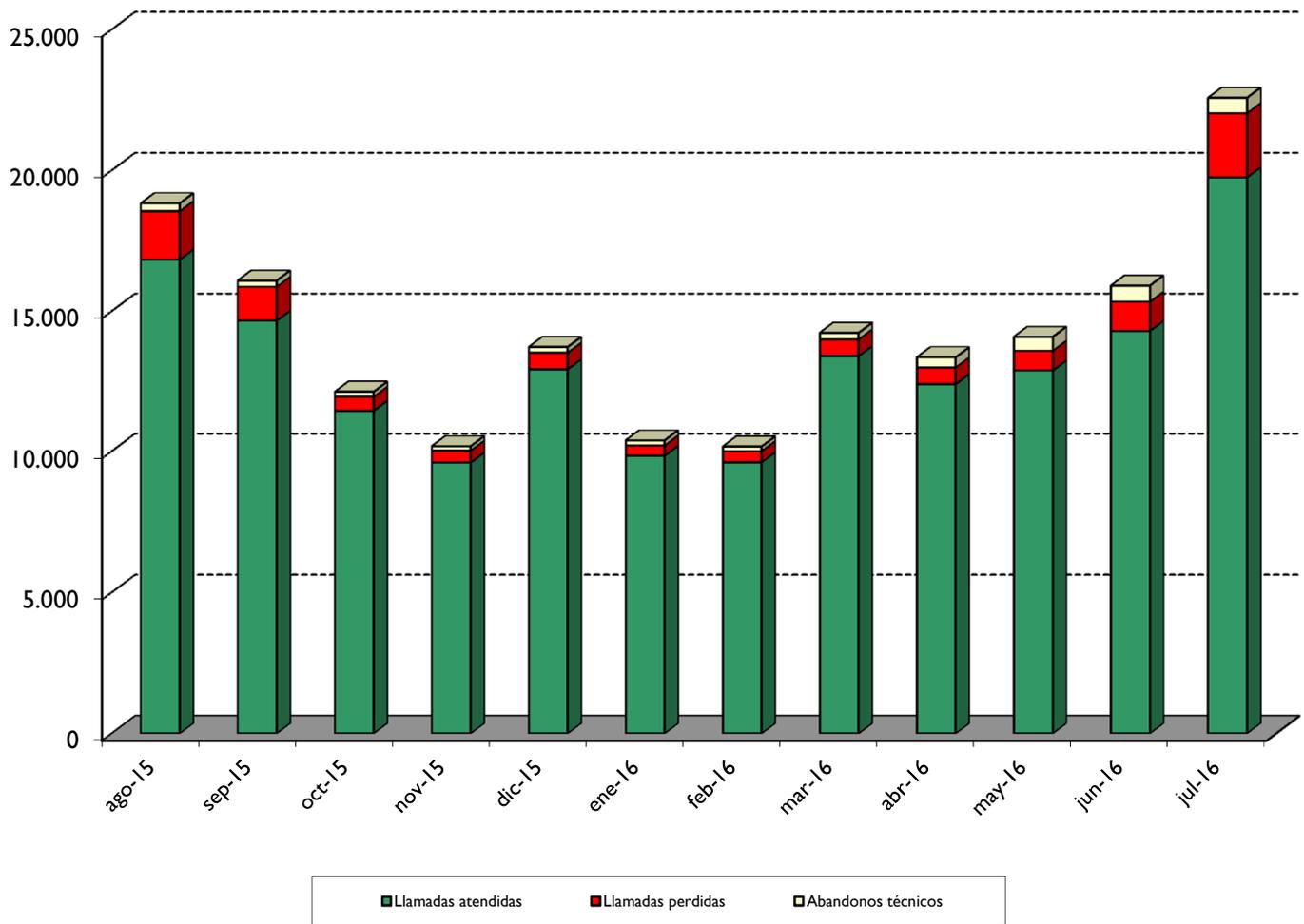
Desglose por franja horaria - julio 2016



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

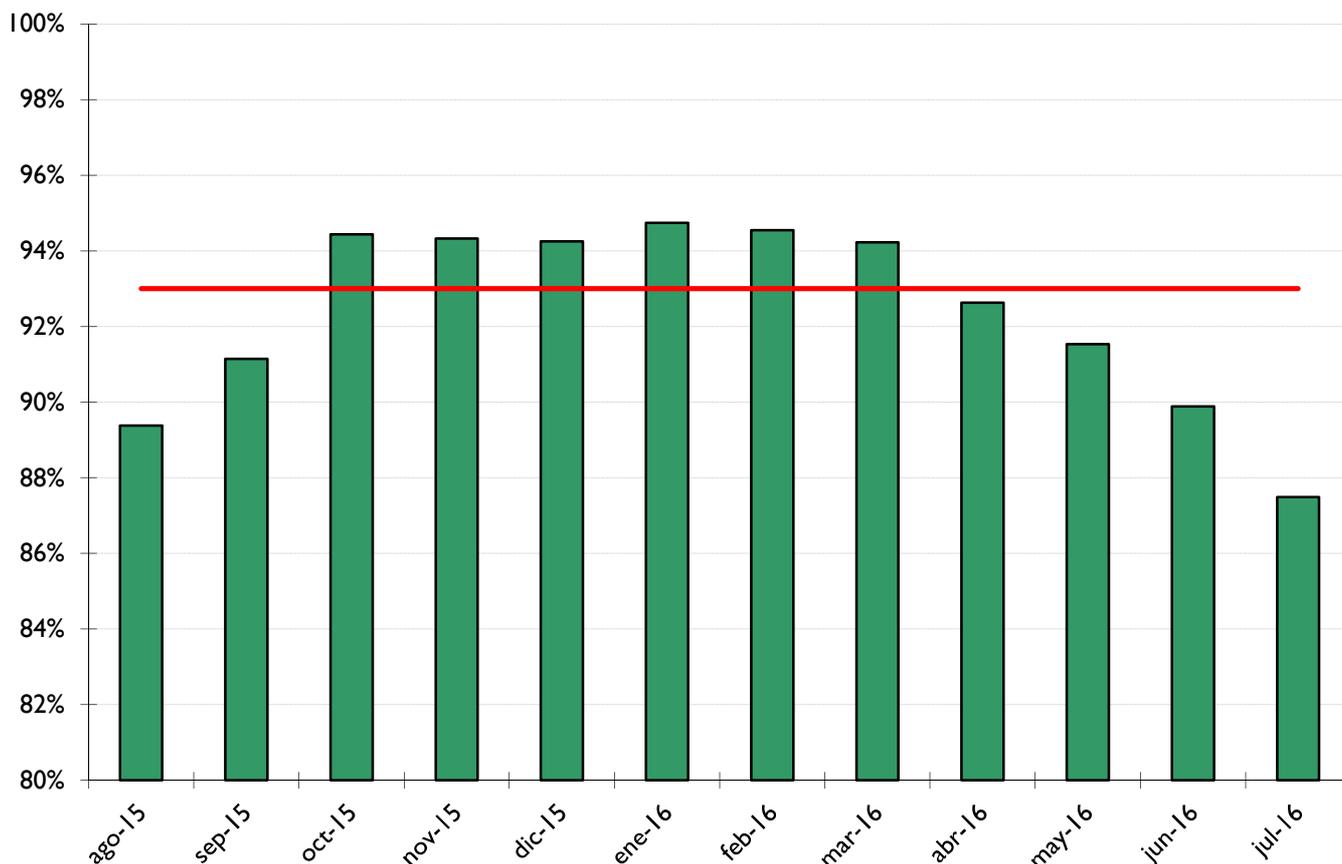
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

julio 2016	
Total llamadas	22.571
Llamadas atendidas	19.746
ÍNDICE DE COBERTURA	87,48%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

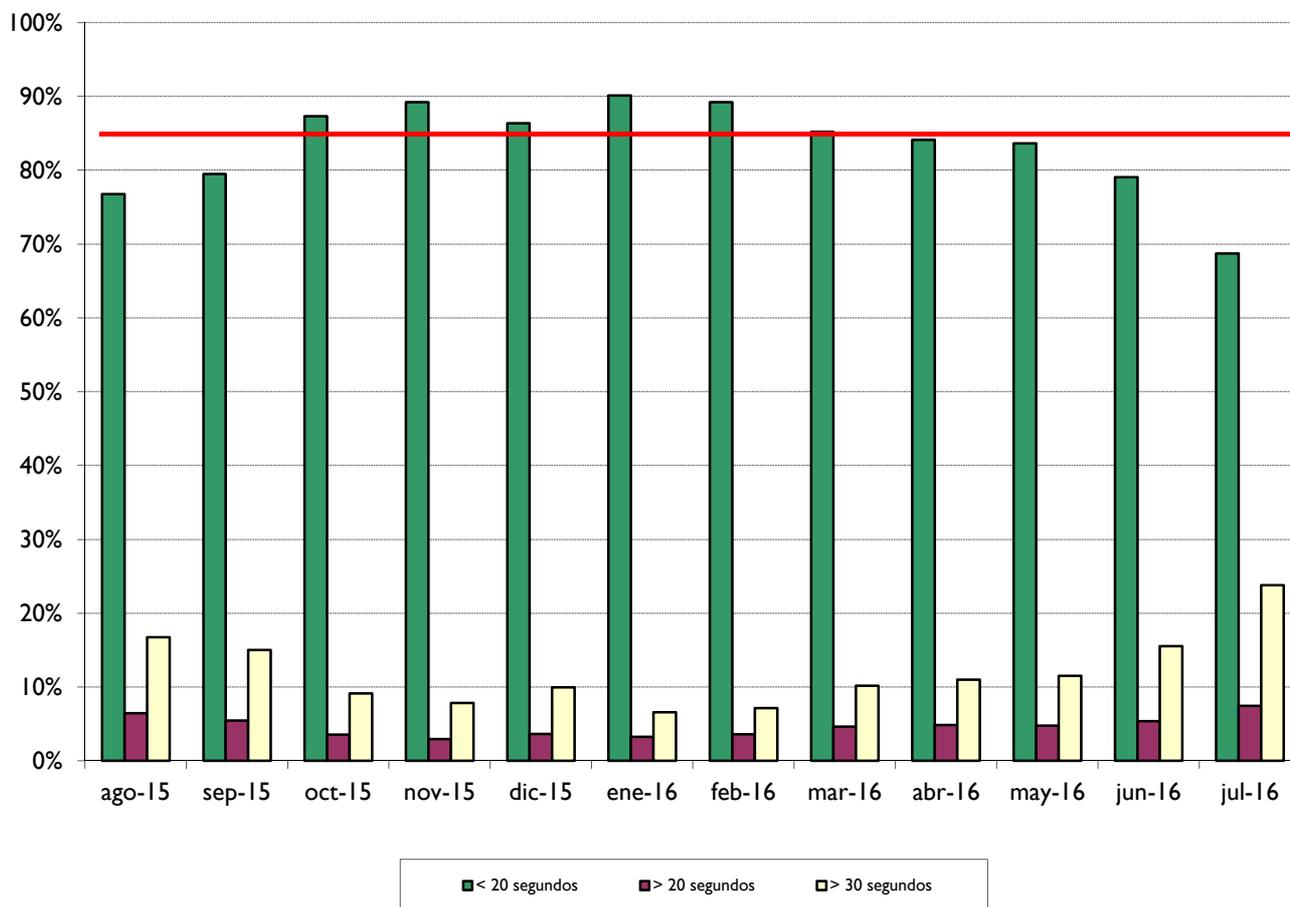
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

julio 2016		
< 20 segundos	13.571	68,73%
> 20 segundos	1.472	7,45%
> 30 segundos	4.703	23,82%
	19.746	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%

julio 2016	
Total llamadas	22.571
Llamadas abandonadas	2.280
ÍNDICE DE ABANDONOS	10,10%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

