



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

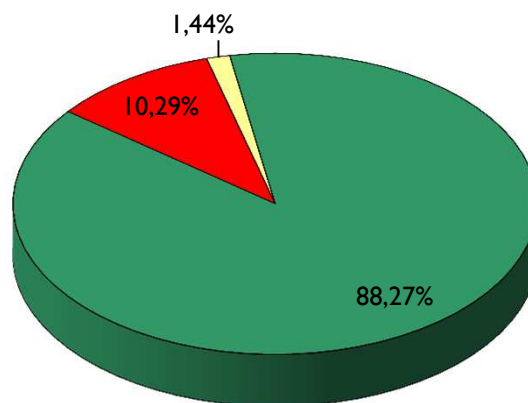
INFORME DE CALIDAD. AGOSTO DE 2016



RESUMEN DE LLAMADAS

agosto 2016

Llamadas atendidas	18.274	88,27%
Llamadas perdidas	2.130	10,29%
Abandonos técnicos	298	1,44%
TOTAL	20.702	100,00%

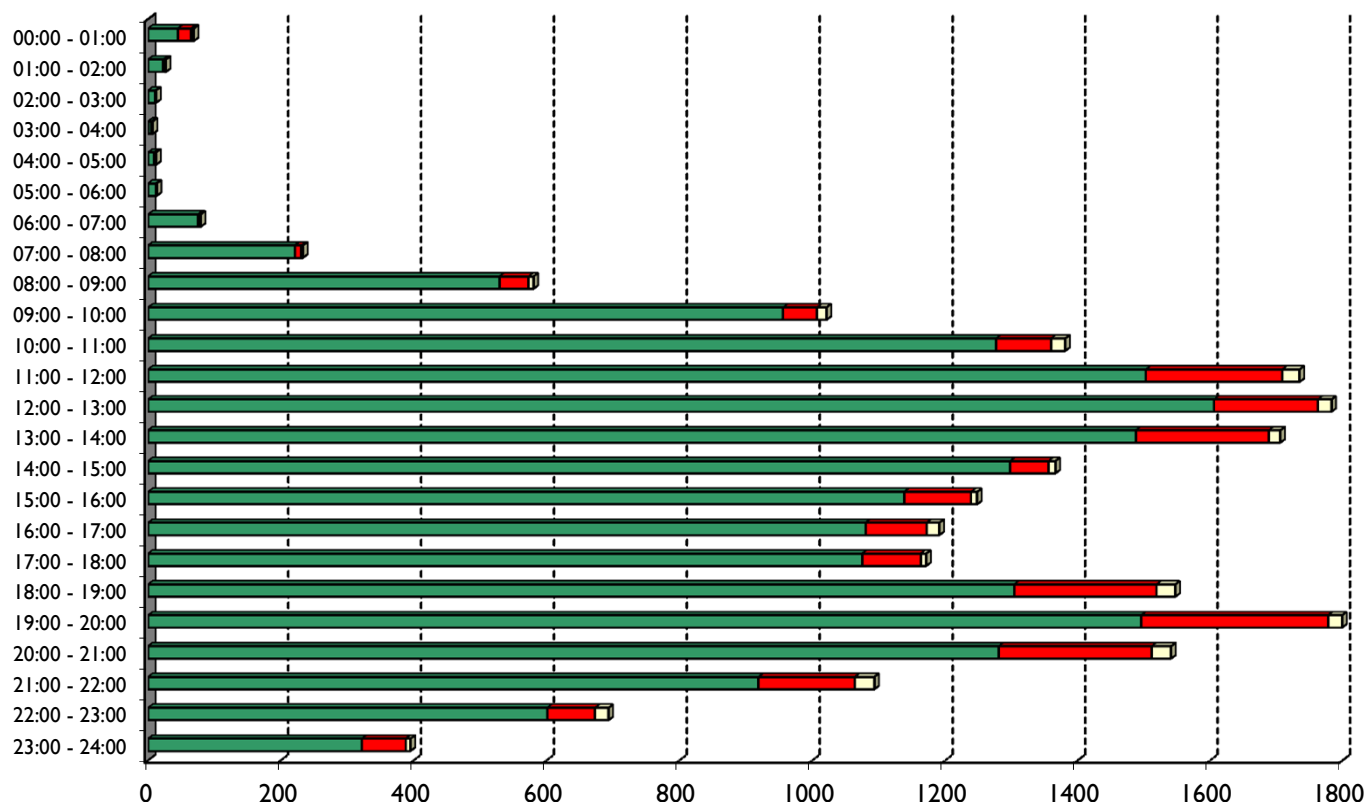


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	11.869	57,33%
Estación Plaza de Armas	8.833	42,67%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

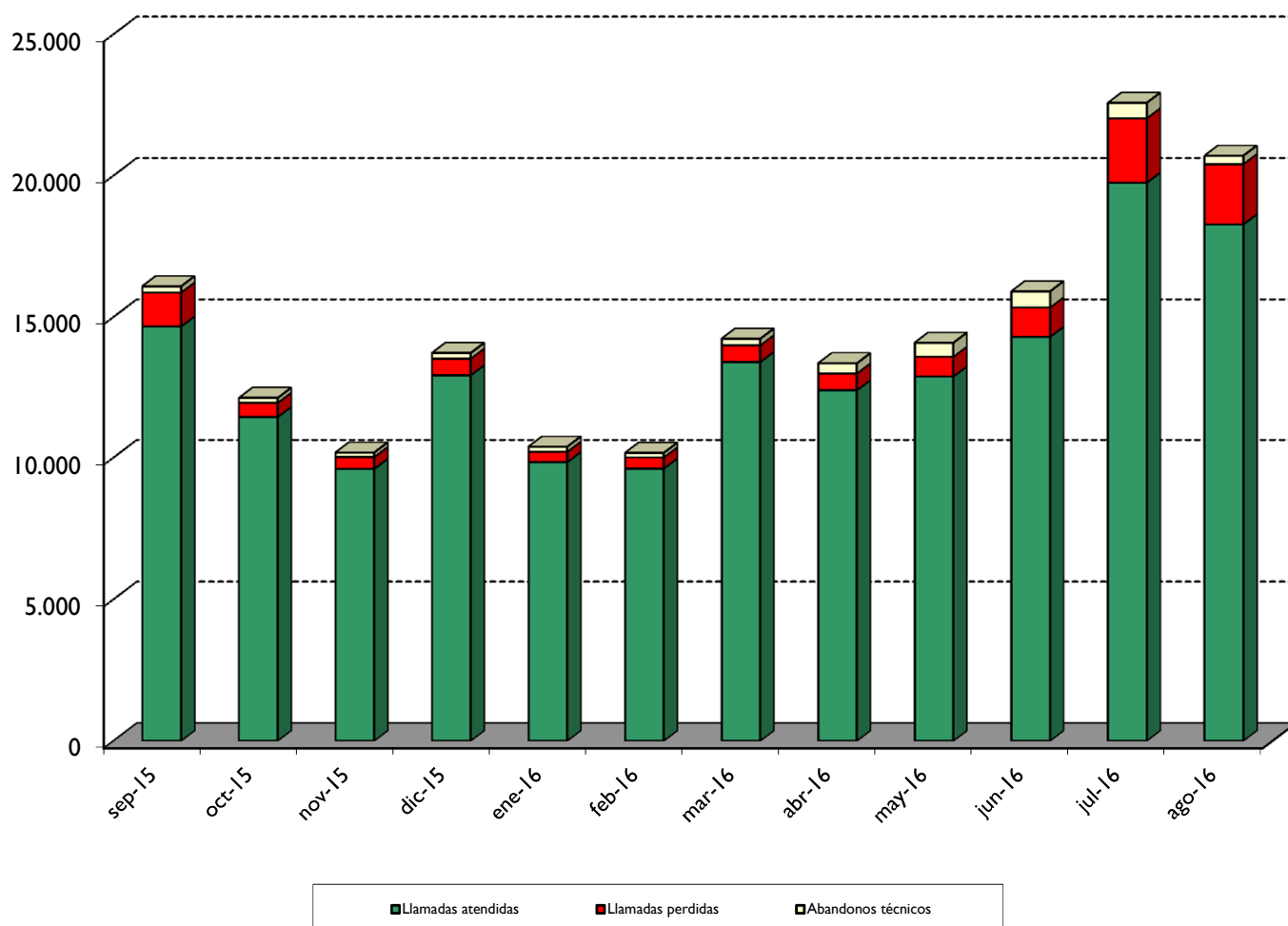
Desglose por franja horaria - agosto 2016



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

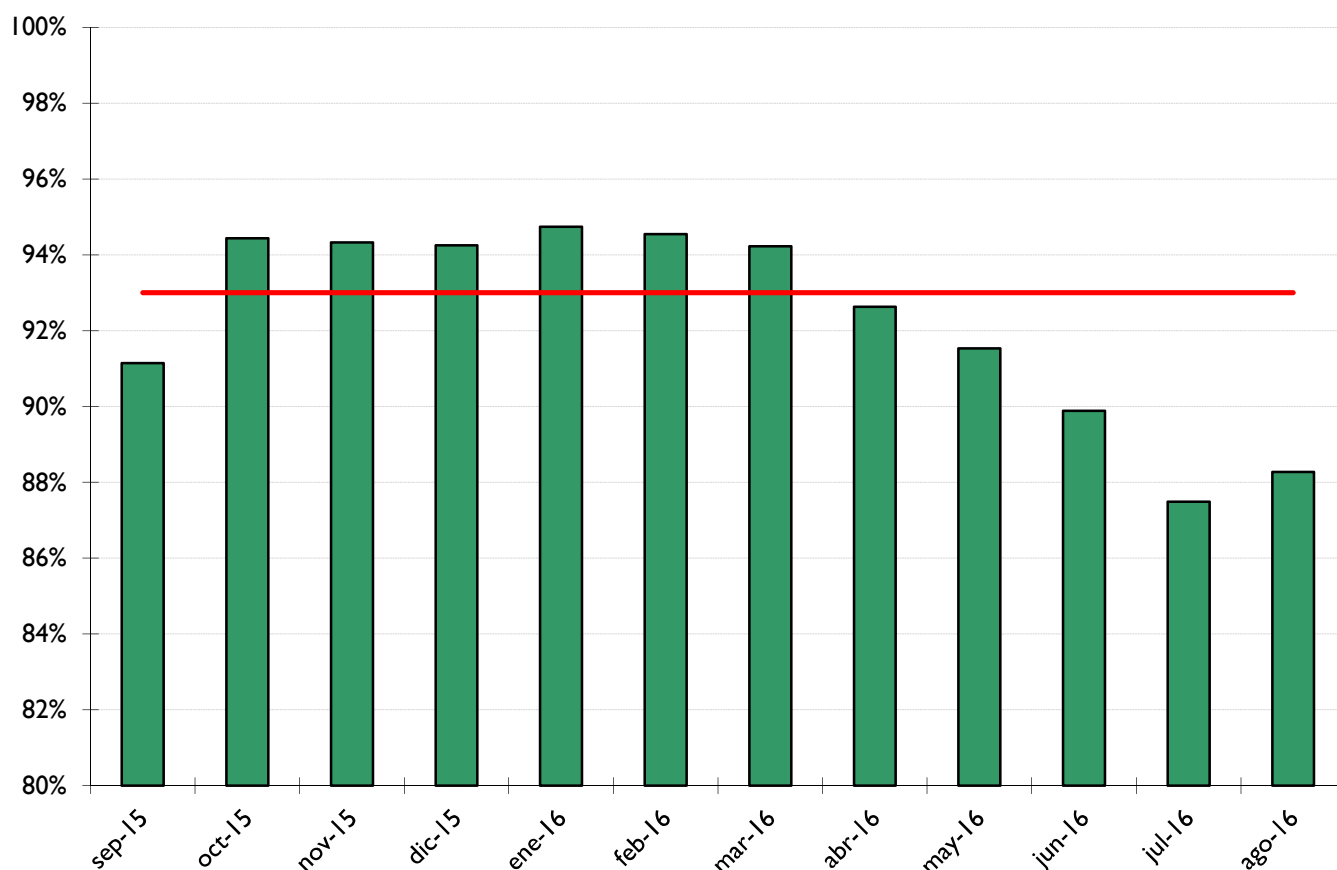
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

agosto 2016	
Total llamadas	20.702
Llamadas atendidas	18.274
ÍNDICE DE COBERTURA	88,27%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





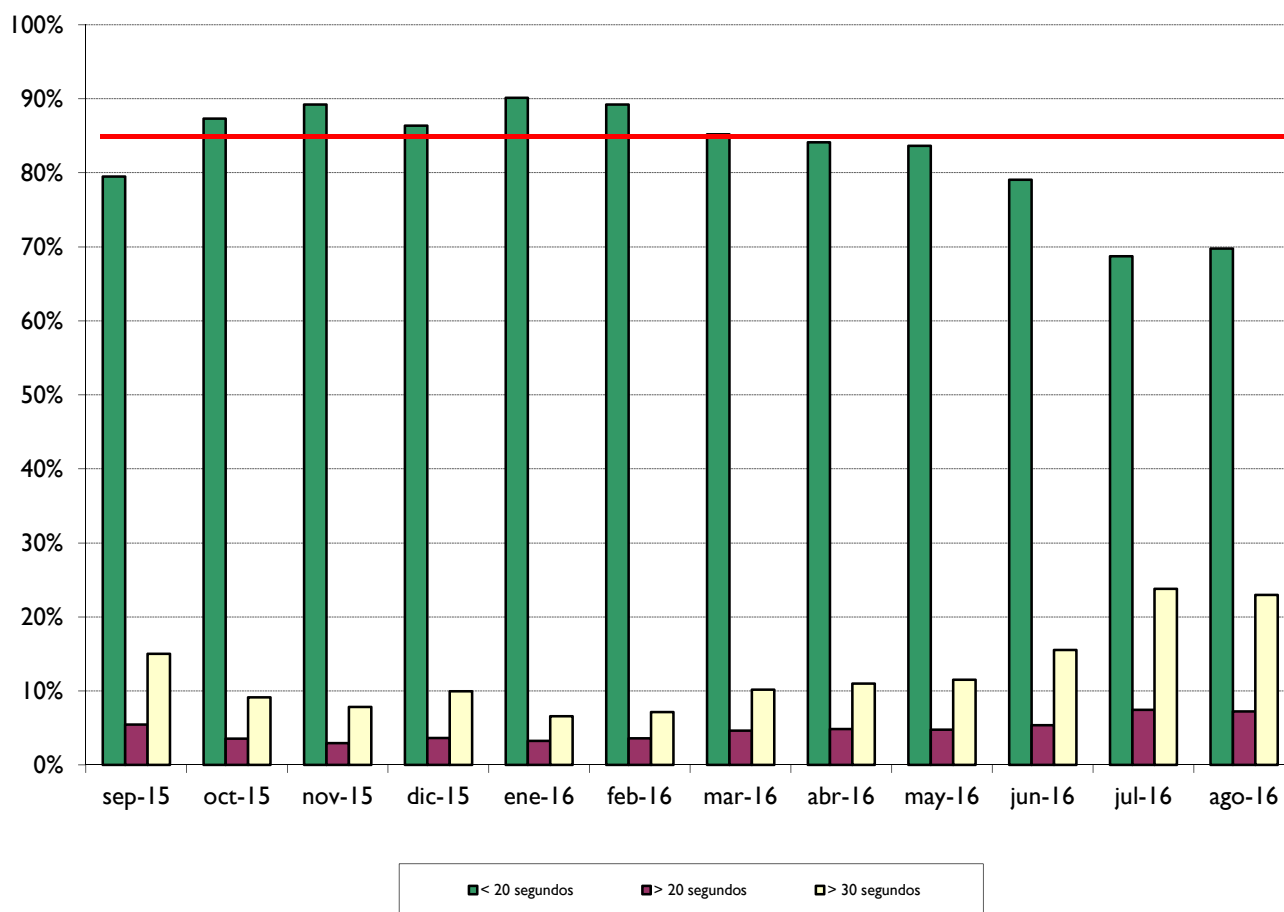
Tiempos de espera

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.

agosto 2016			
< 20 segundos	12.750	69,77%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	1.321	7,23%	
> 30 segundos	4.203	23,00%	→ Objetivo no cumplido
	18.274	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

agosto 2016	
Total llamadas	20.702
Llamadas abandonadas	2.130
ÍNDICE DE ABANDONOS	10,29%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

