



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

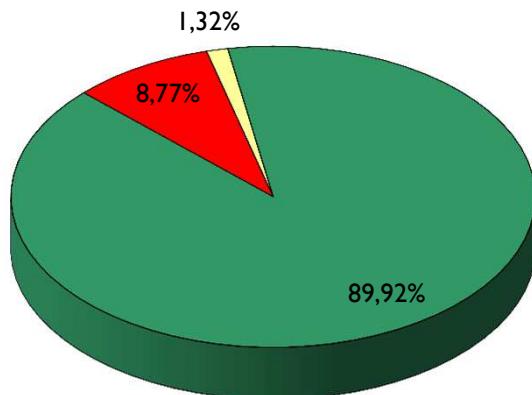
INFORME DE CALIDAD. SEPTIEMBRE DE 2016



RESUMEN DE LLAMADAS

septiembre 2016

Llamadas atendidas	16.022	89,92%
Llamadas perdidas	1.562	8,77%
Abandonos técnicos	235	1,32%
TOTAL	17.819	100,00%

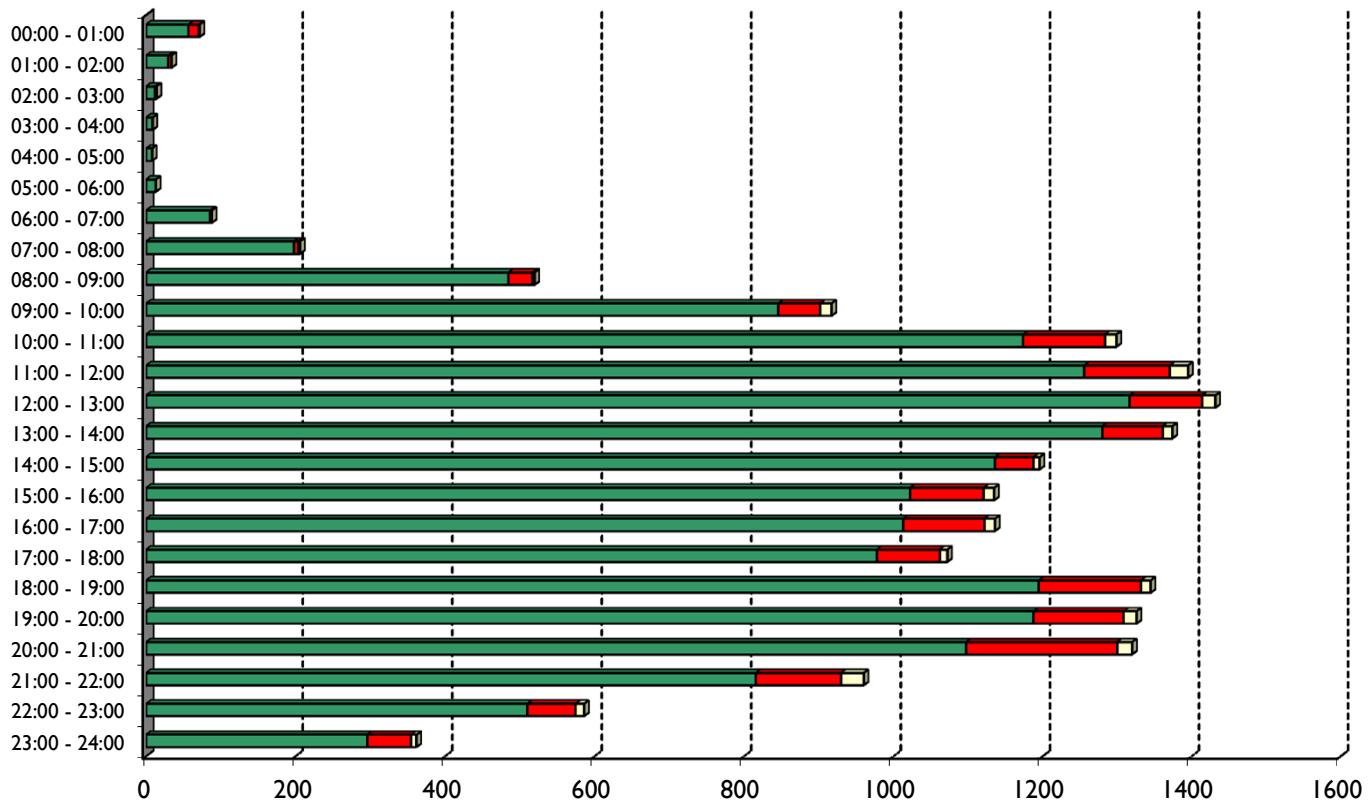


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	11.916	66,87%
Estación Plaza de Armas	5.903	33,13%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

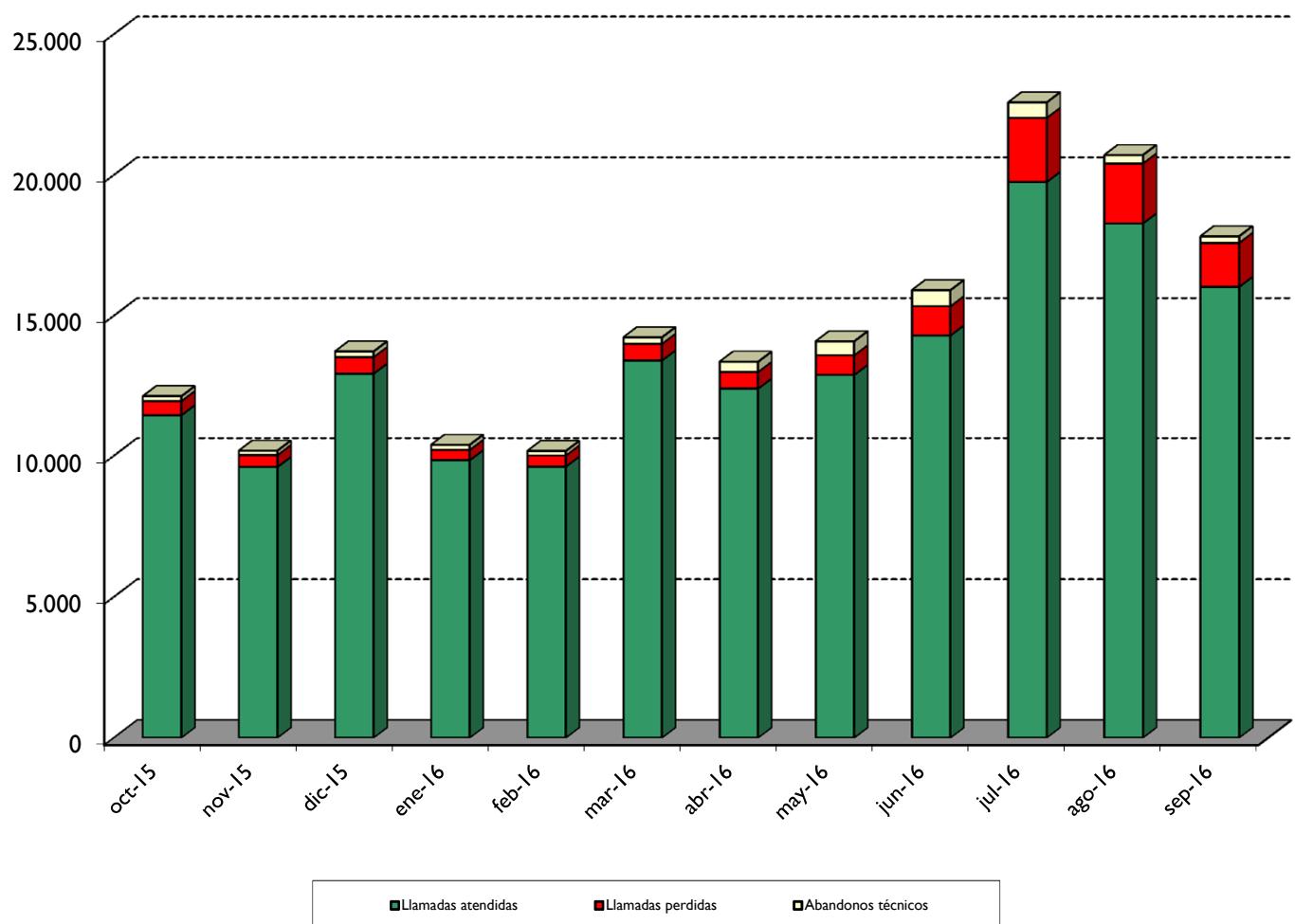
Desglose por franja horaria - septiembre 2016



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

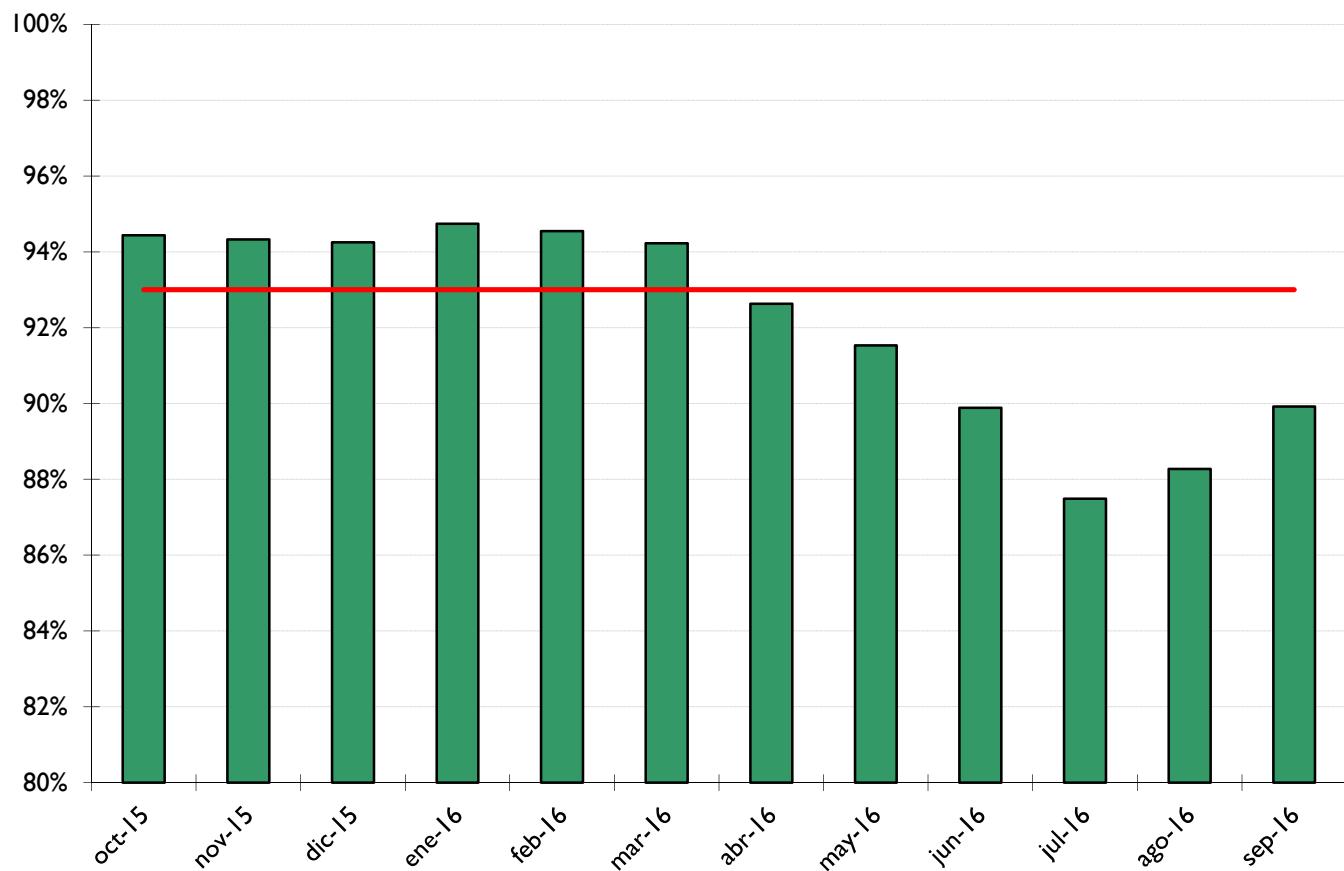
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

septiembre 2016	
Total llamadas	17.819
Llamadas atendidas	16.022
ÍNDICE DE COBERTURA	89,92%

→ Objetivo no cumplido

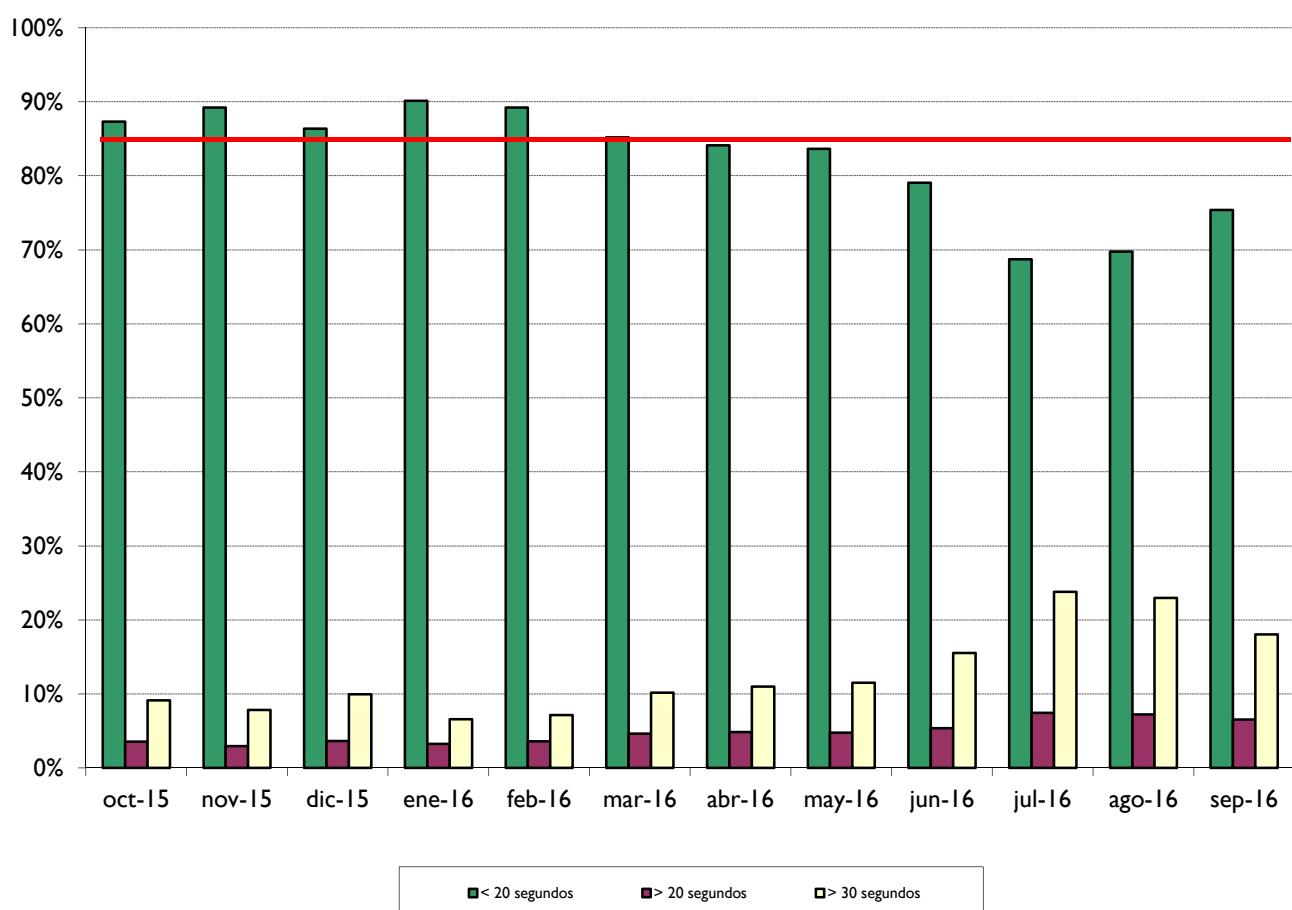
Evolución del índice de cobertura



**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.

septiembre 2016		
< 20 segundos	12.082	75,41%
> 20 segundos	1.046	6,53%
> 30 segundos	2.894	18,06%
16.022		100,00%

Evolución de los tiempos de espera



Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

septiembre 2016	
Total llamadas	17.819
Llamadas abandonadas	1.562
ÍNDICE DE ABANDONOS	8,77%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

