



*Consorcio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

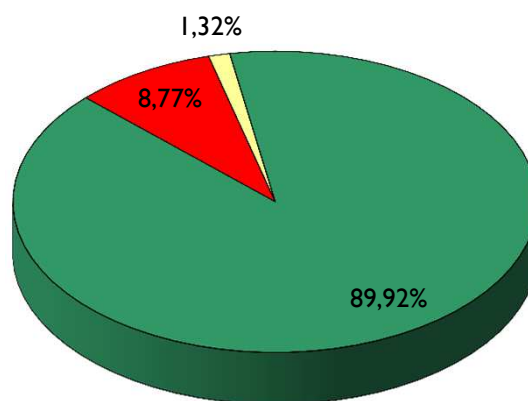
INFORME DE CALIDAD. SEPTIEMBRE DE 2016



## RESUMEN DE LLAMADAS

### septiembre 2016

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

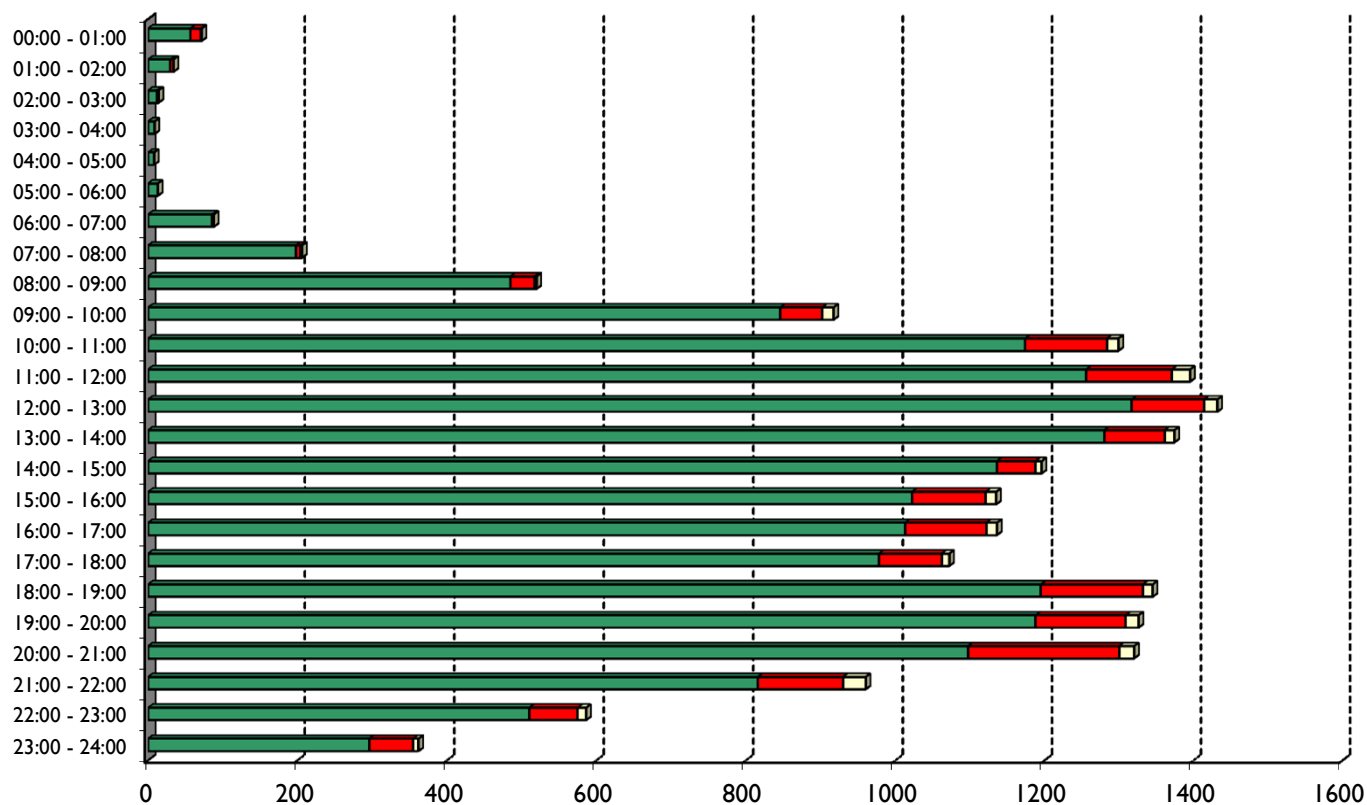


### Desglose de llamadas

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

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

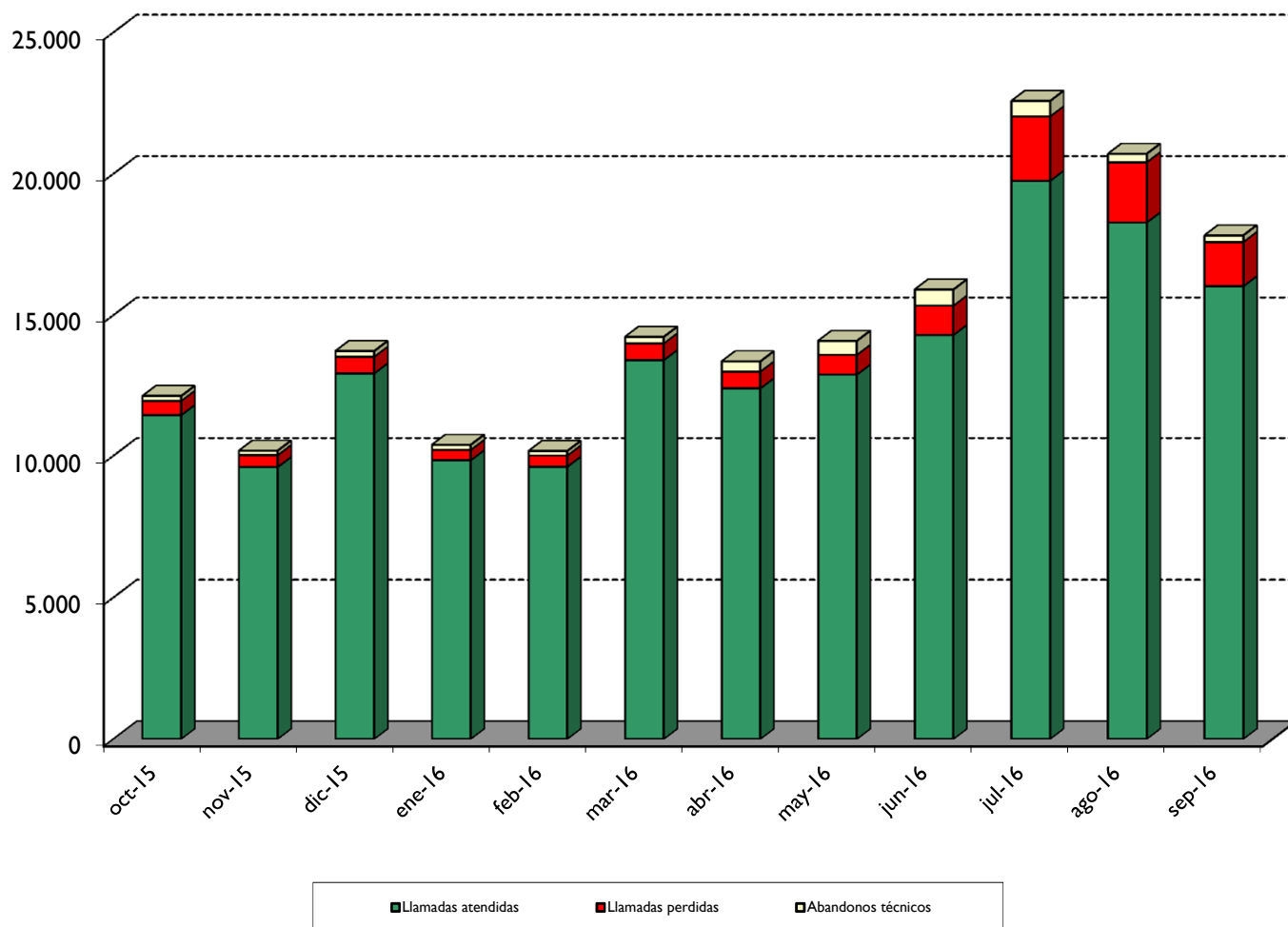
### Desglose por franja horaria - septiembre 2016



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



**Cobertura de llamadas - Evolución**





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

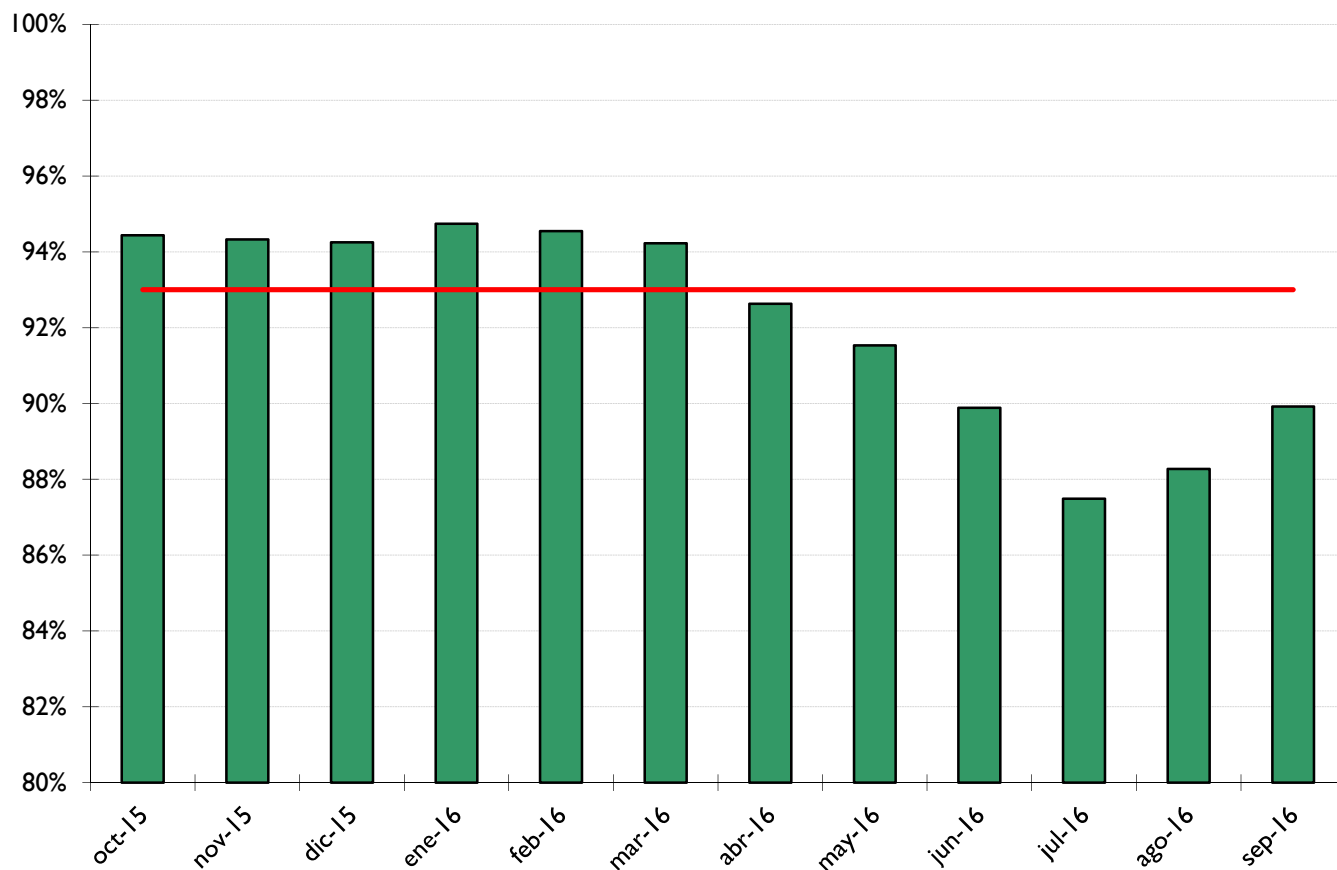
#### Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

septiembre 2016	
Total llamadas	17.819
Llamadas atendidas	16.022
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>89,92%</b>

→ Objetivo no cumplido

### Evolución del índice de cobertura





## Tiempos de espera

### Objetivo de calidad:

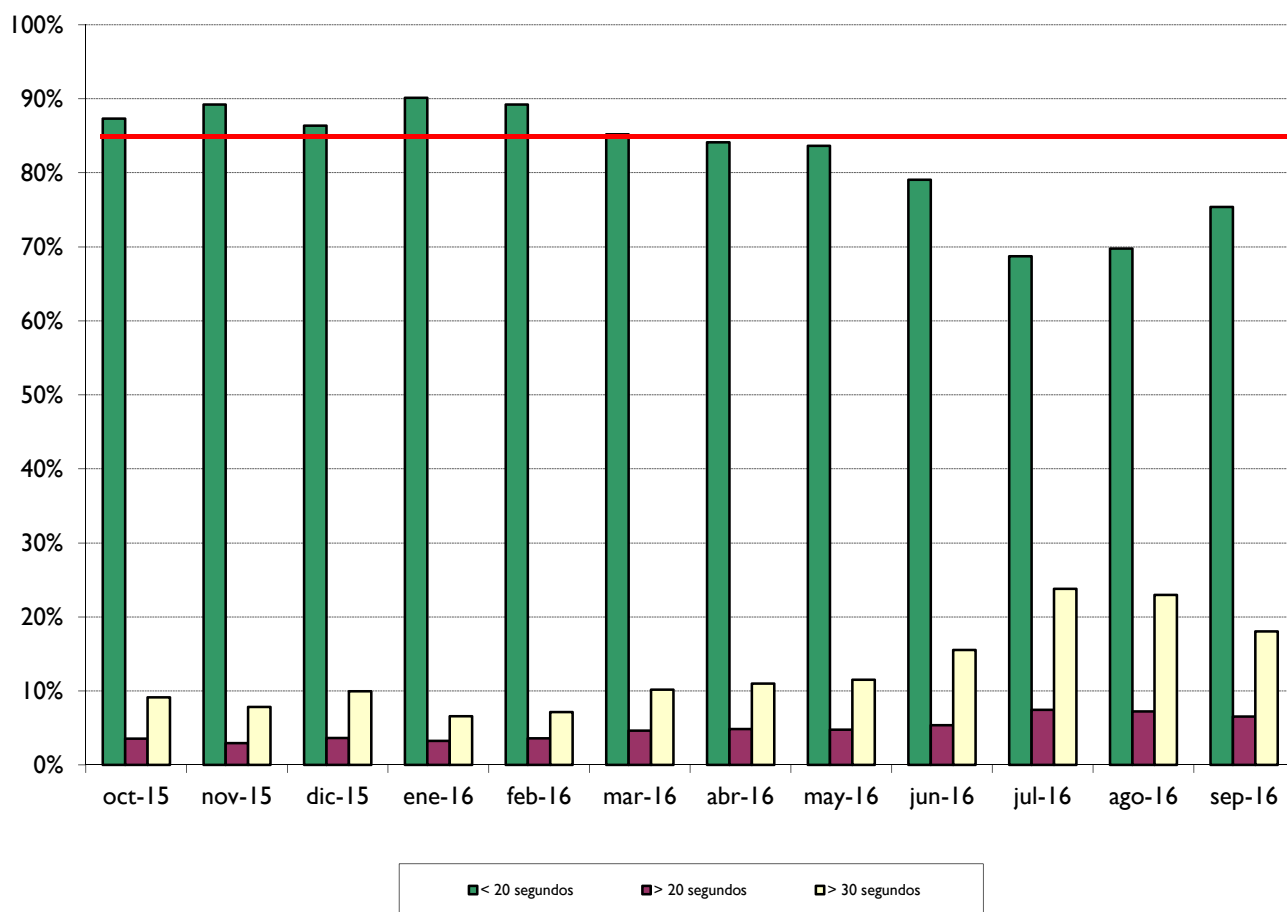
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

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

septiembre 2016	
Total llamadas	17.819
Llamadas abandonadas	1.562
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>8,77%</b>

→ Objetivo no cumplido

## Evolución del índice de abandonos

