



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

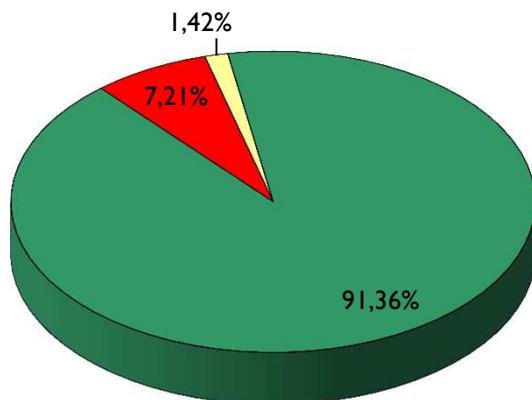
INFORME DE CALIDAD. OCTUBRE DE 2016



RESUMEN DE LLAMADAS

octubre 2016

Llamadas atendidas	12.512	91,36%
Llamadas perdidas	988	7,21%
Abandonos técnicos	195	1,42%
TOTAL	13.695	100,00%

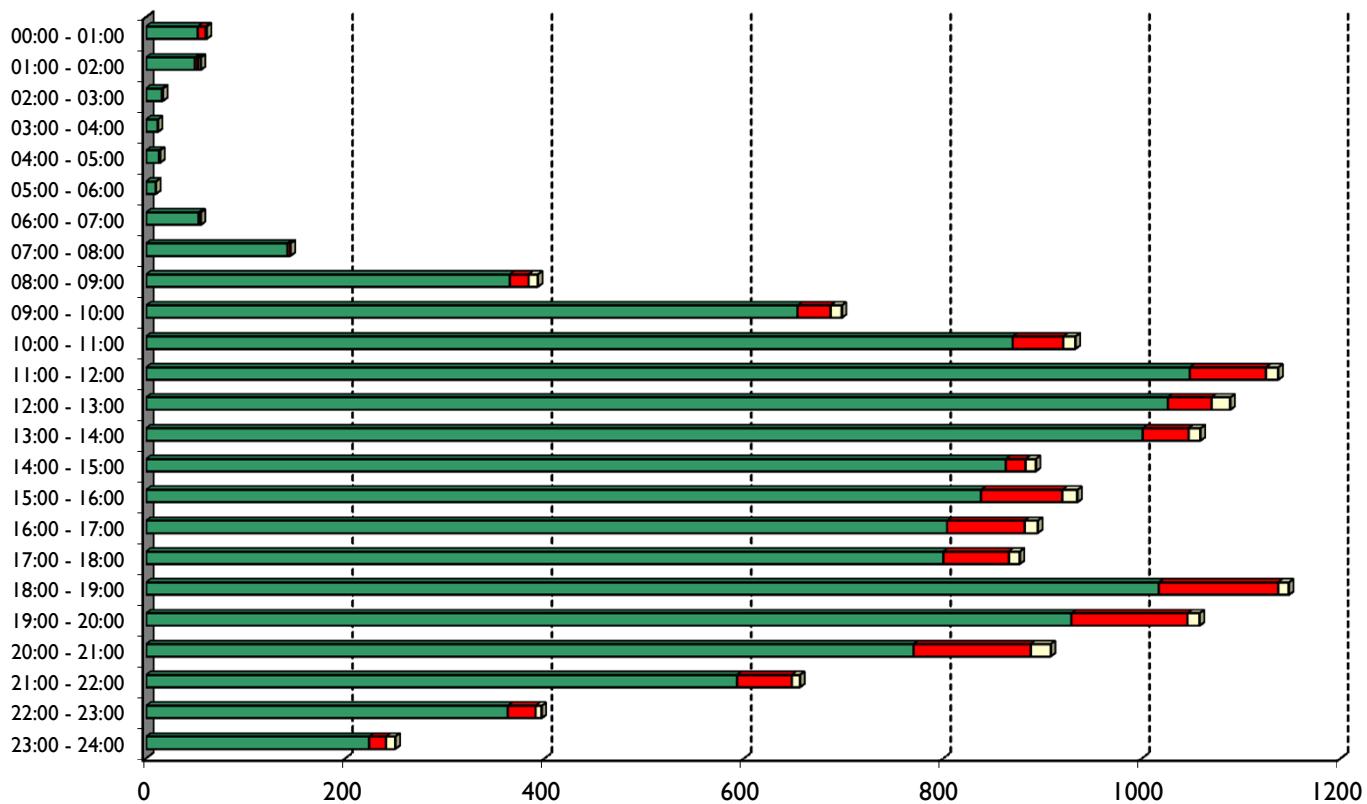


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	9.681	70,69%
Estación Plaza de Armas	4.014	29,31%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

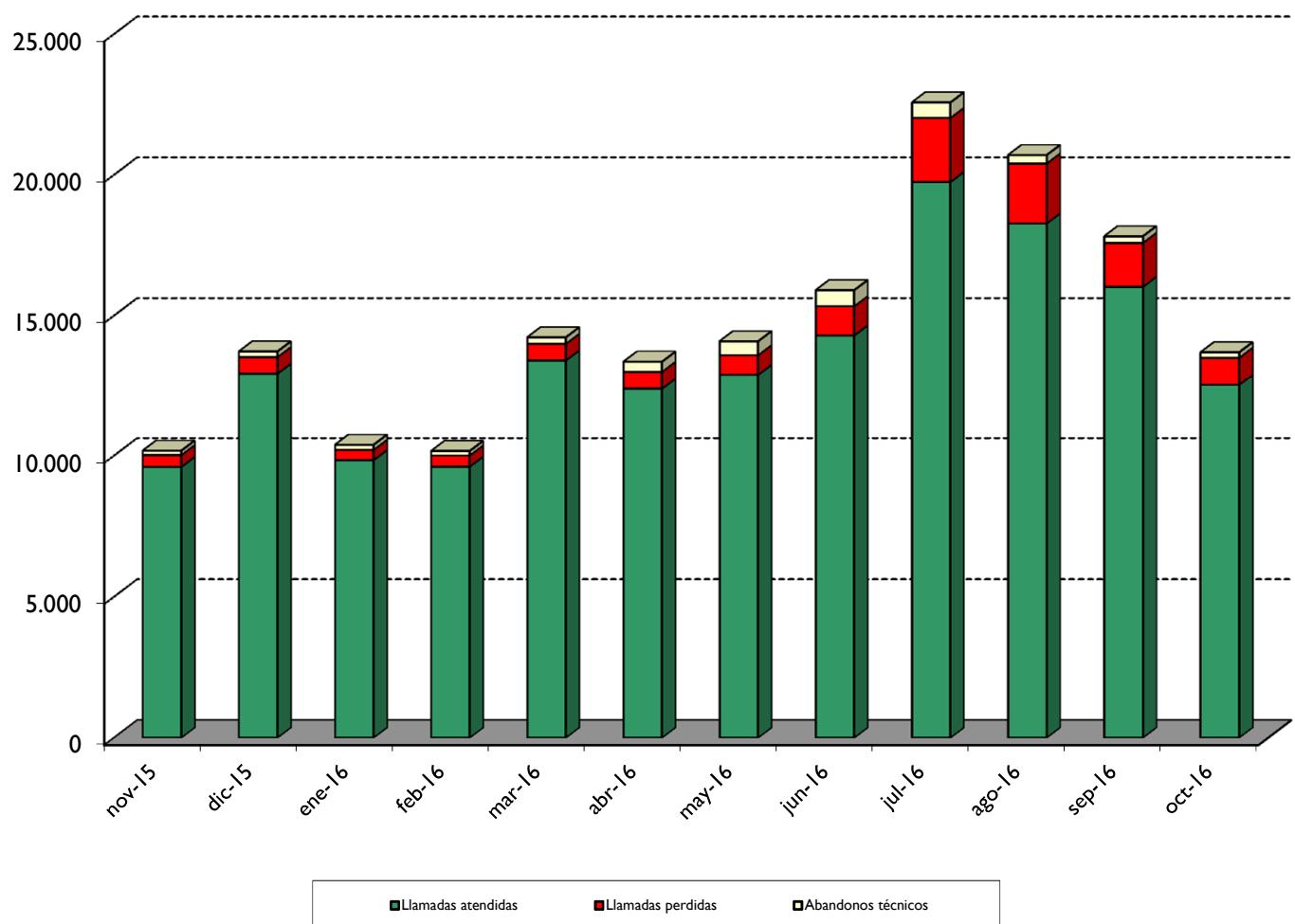
Desglose por franja horaria - octubre 2016



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

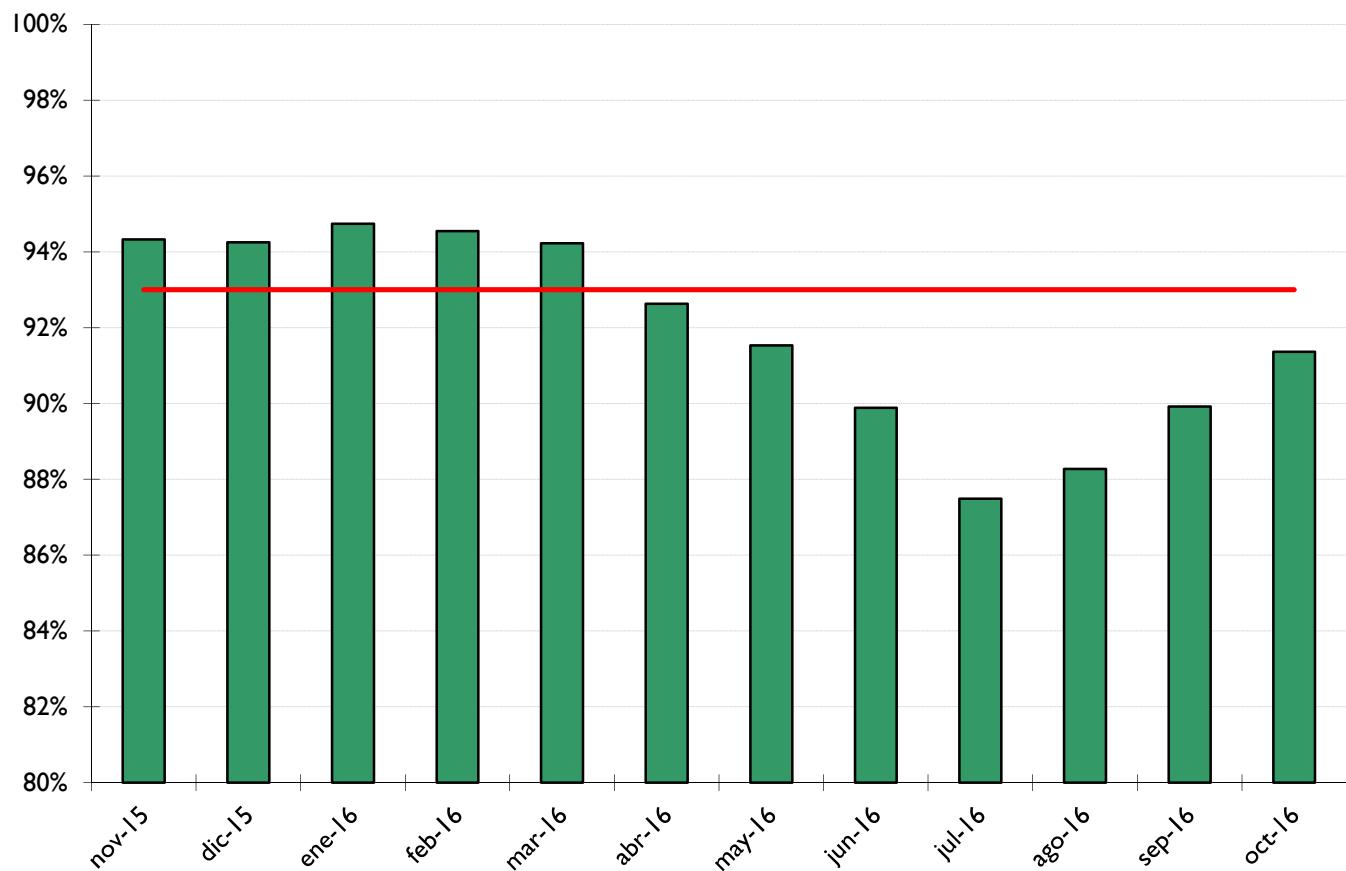
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

octubre 2016	
Total llamadas	13.695
Llamadas atendidas	12.512
ÍNDICE DE COBERTURA	91,36%

→ Objetivo no cumplido

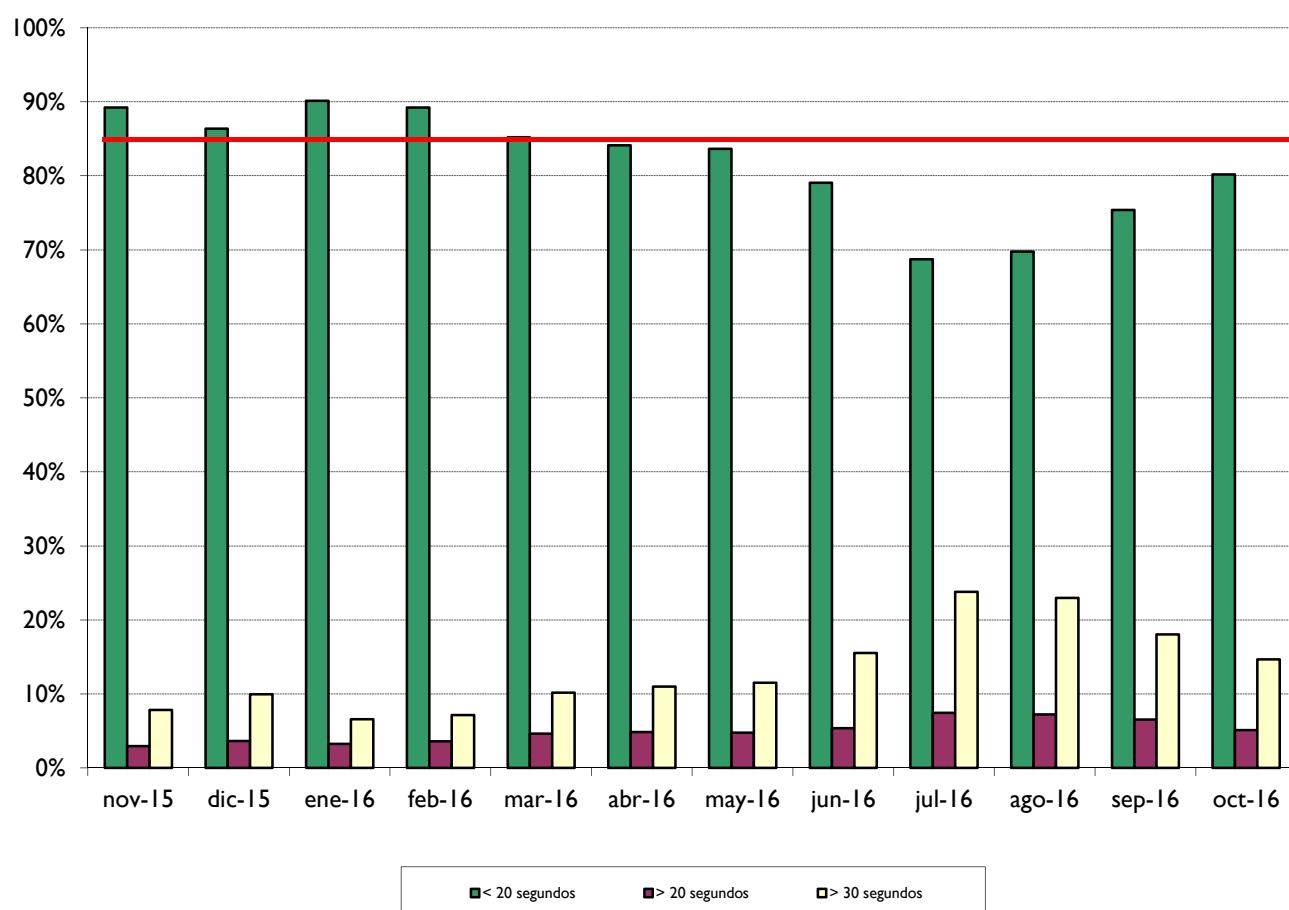
Evolución del índice de cobertura



**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.

octubre 2016		
< 20 segundos	10.036	80,21%
> 20 segundos	638	5,10%
> 30 segundos	1.838	14,69%
12.512		100,00%

Evolución de los tiempos de espera



Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

octubre 2016	
Total llamadas	13.695
Llamadas abandonadas	988
ÍNDICE DE ABANDONOS	7,21%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

