



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

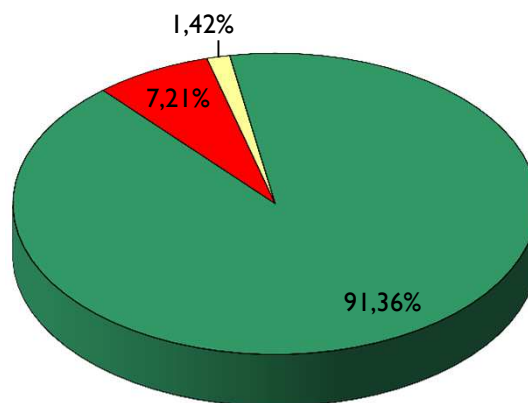
INFORME DE CALIDAD. OCTUBRE DE 2016



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% |

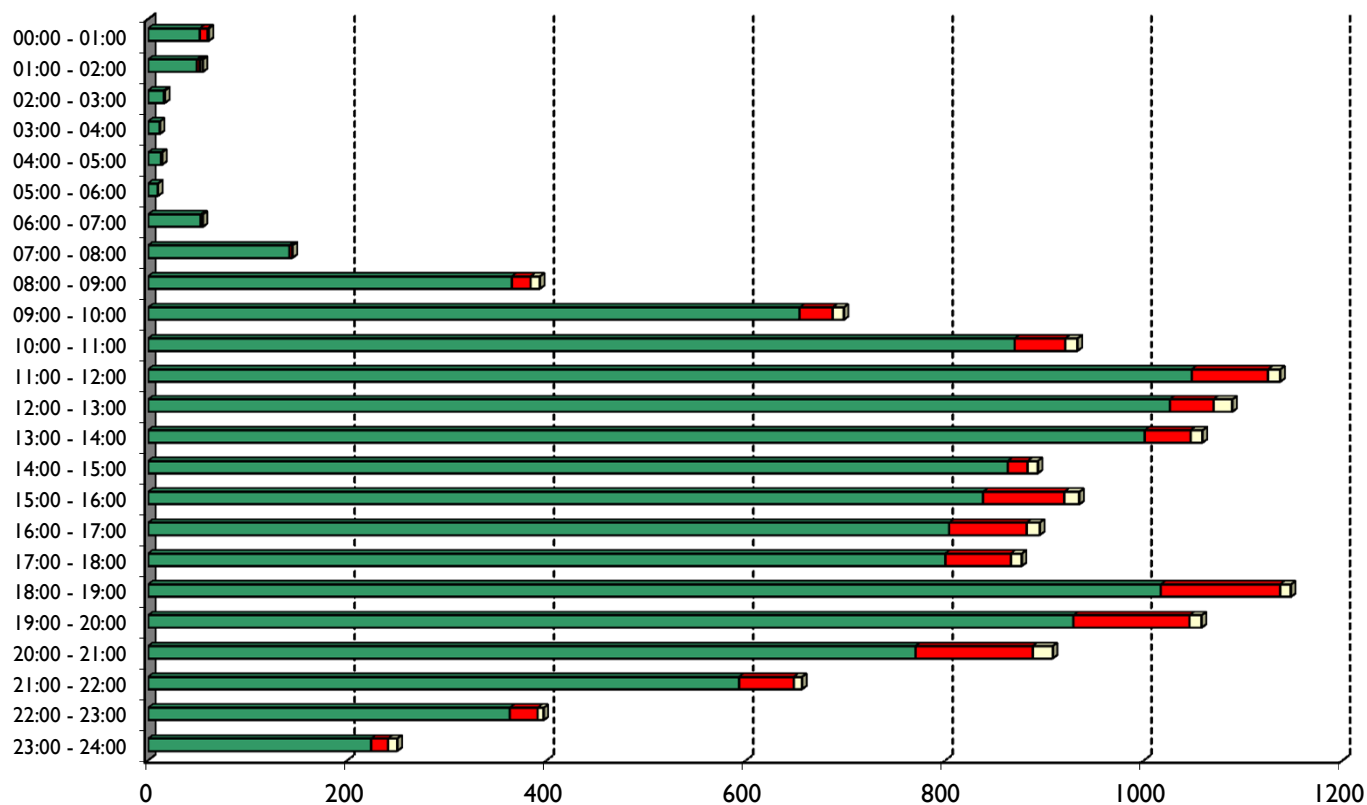


Desglose de llamadas

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

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

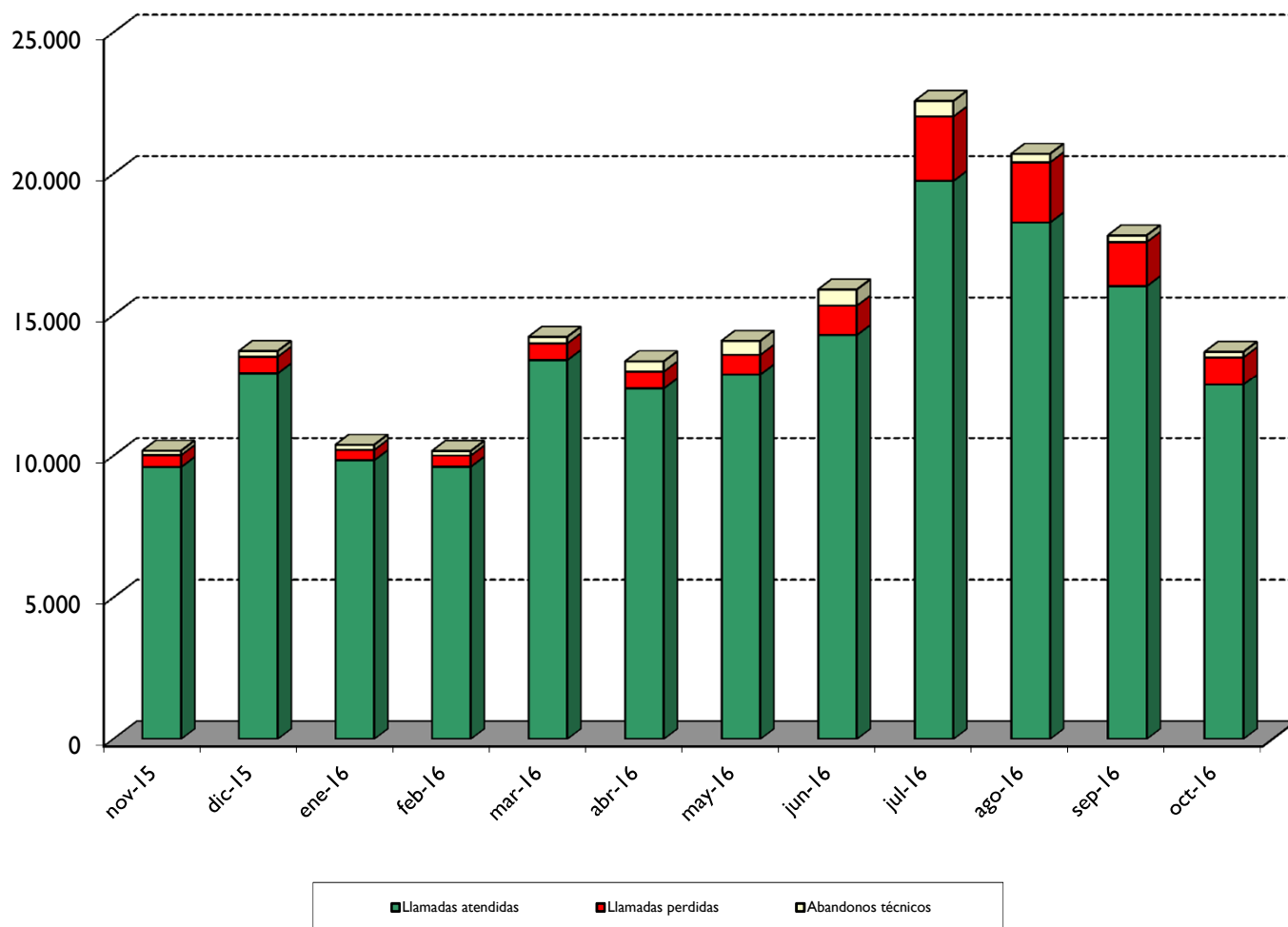
Desglose por franja horaria - octubre 2016



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

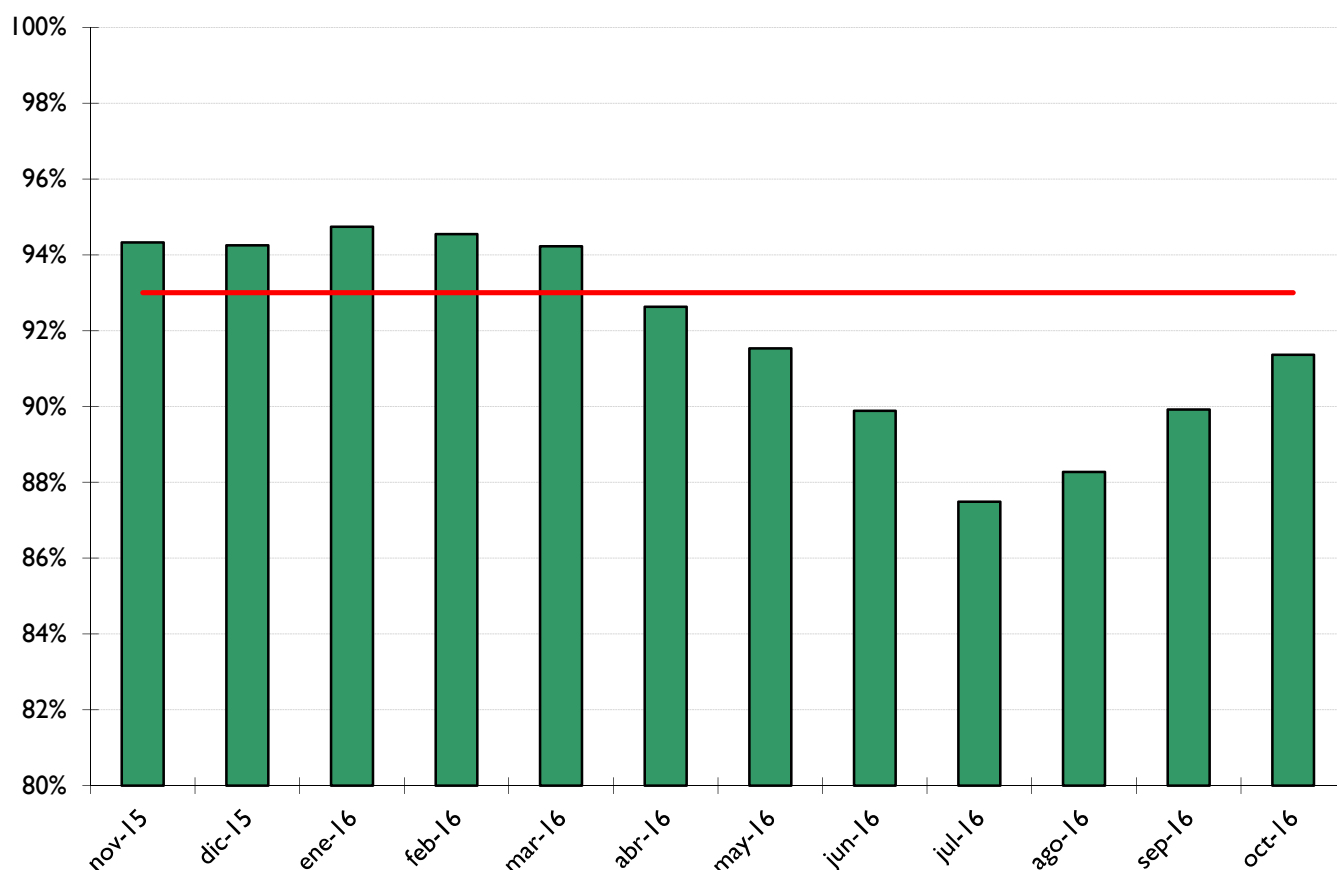
Objetivo de calidad:

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





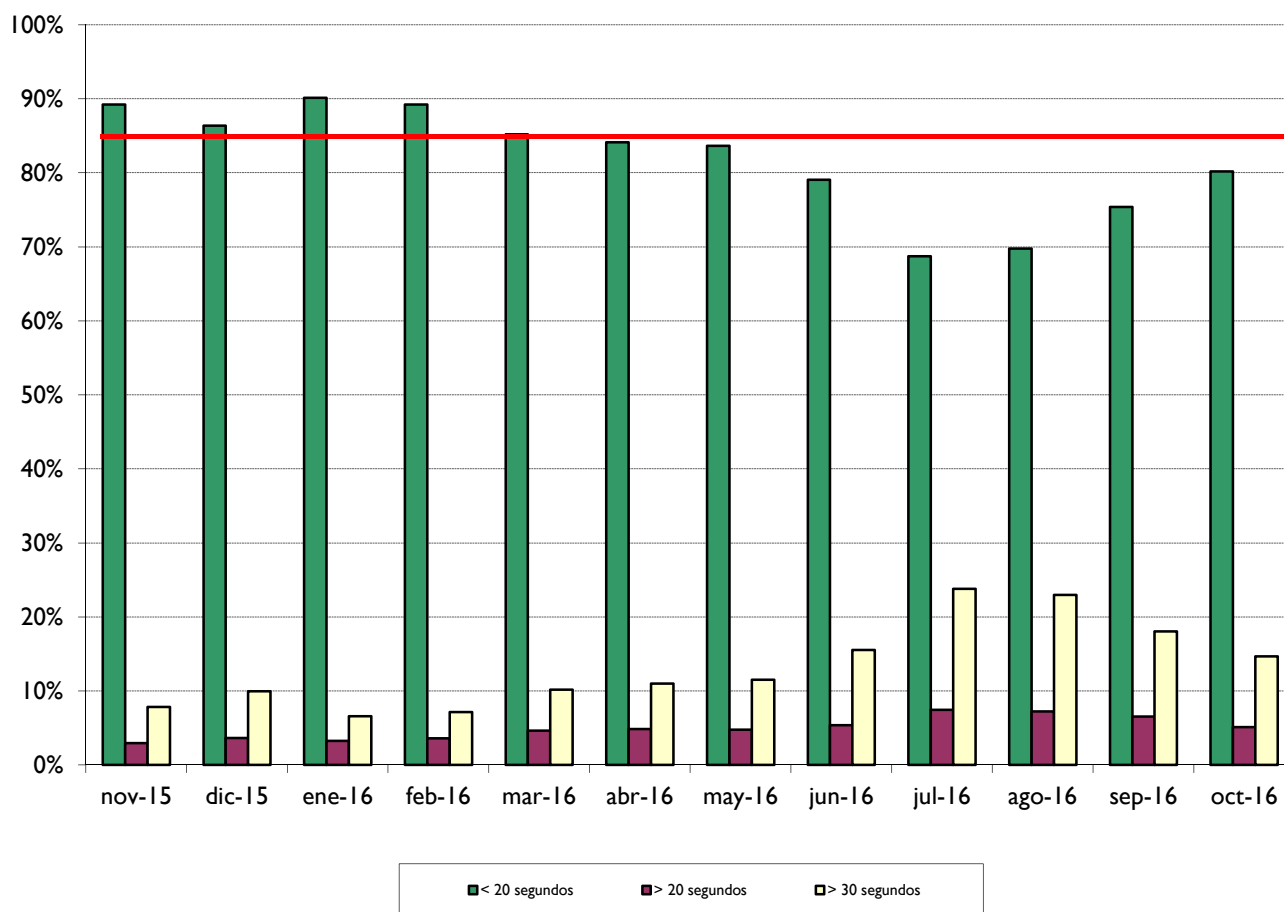
Tiempos de espera

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% | | Objetivo no cumplido |
| > 20 segundos | 638 | 5,10% | | |
| > 30 segundos | 1.838 | 14,69% | | Objetivo no cumplido |
| | 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

