



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

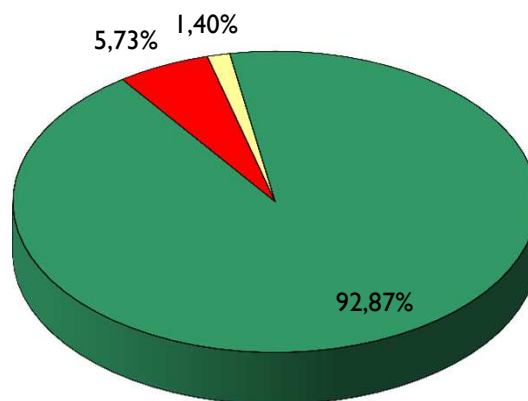
INFORME DE CALIDAD. NOVIEMBRE DE 2016



RESUMEN DE LLAMADAS

noviembre 2016

Llamadas atendidas	9.906	92,87%
Llamadas perdidas	611	5,73%
Abandonos técnicos	149	1,40%
TOTAL	10.666	100,00%

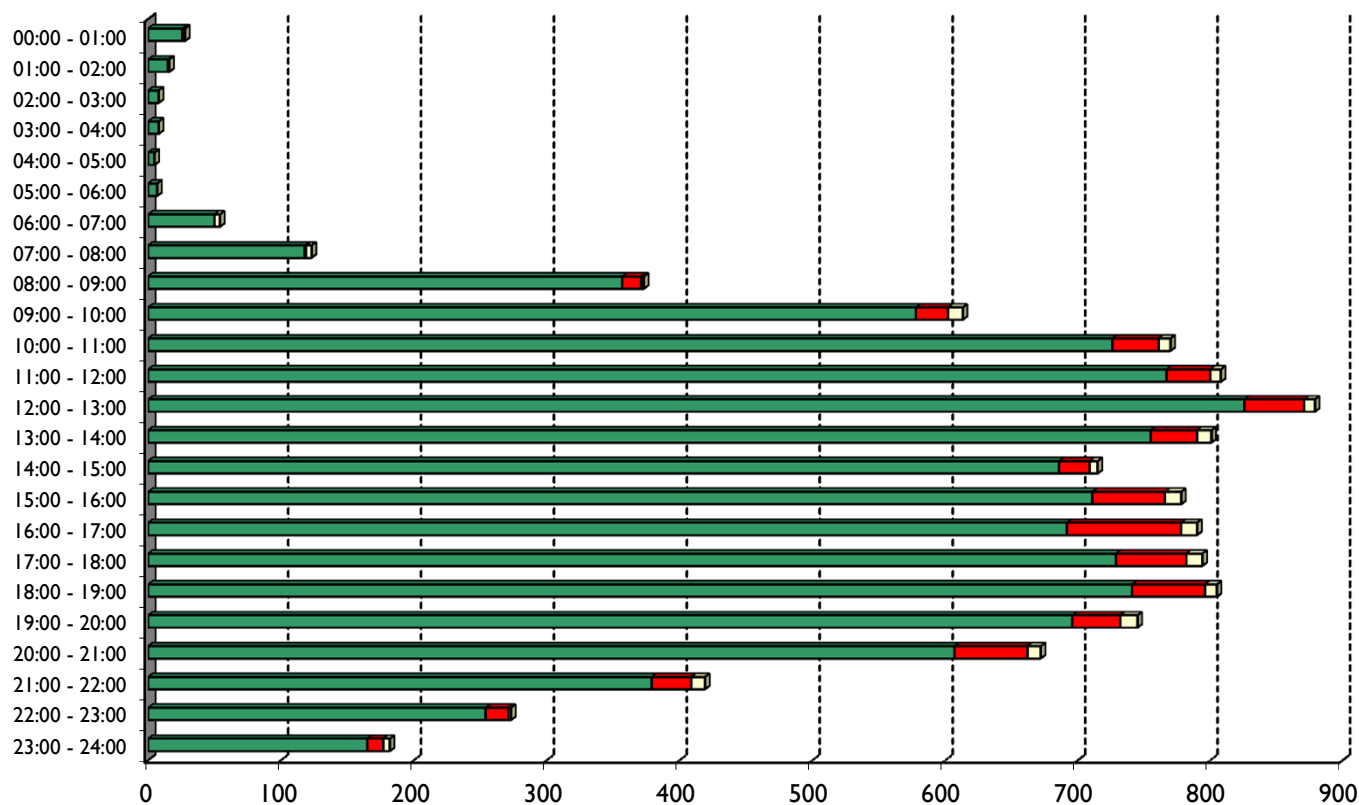


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	7.524	70,54%
Estación Plaza de Armas	3.142	29,46%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

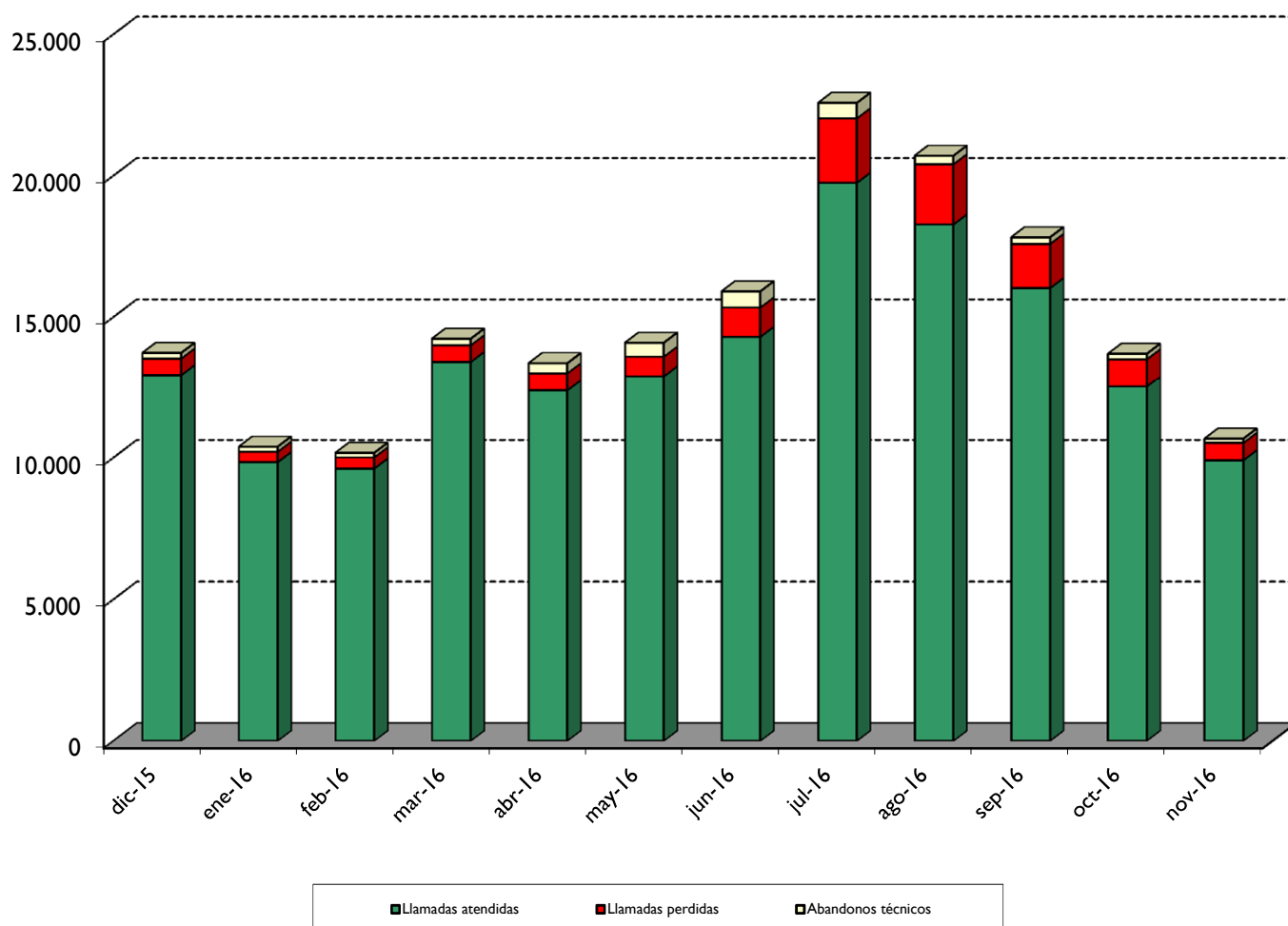
Desglose por franja horaria - noviembre 2016



■ 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%

noviembre 2016	
Total llamadas	10.666
Llamadas atendidas	9.906
ÍNDICE DE COBERTURA	92,87%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





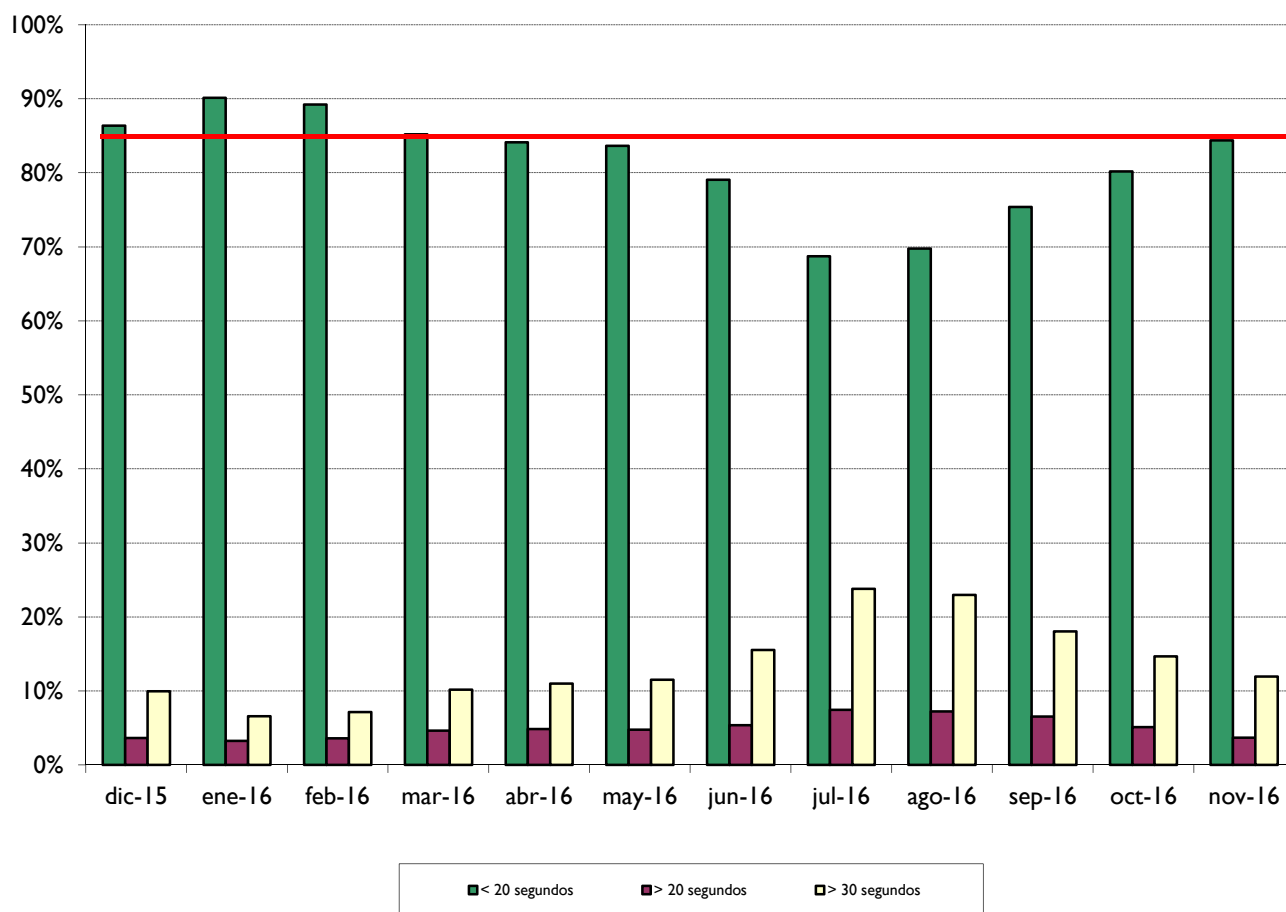
Tiempos de espera

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.

noviembre 2016			
< 20 segundos	8.359	84,38%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	364	3,67%	
> 30 segundos	1.183	11,94%	→ Objetivo no cumplido
	9.906	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

noviembre 2016	
Total llamadas	10.666
Llamadas abandonadas	611
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,73%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

