



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

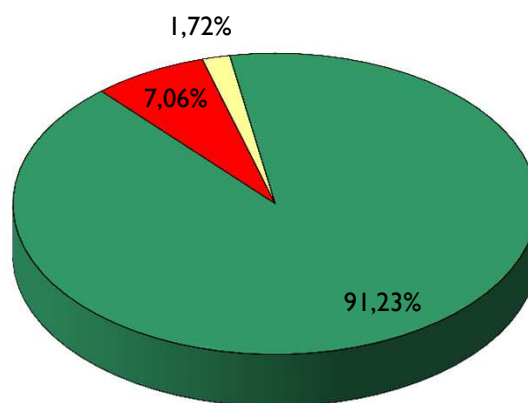
INFORME DE CALIDAD. DICIEMBRE DE 2016



RESUMEN DE LLAMADAS

diciembre 2016

Llamadas atendidas	12.601	91,23%
Llamadas perdidas	975	7,06%
Abandonos técnicos	237	1,72%
TOTAL	13.813	100,00%

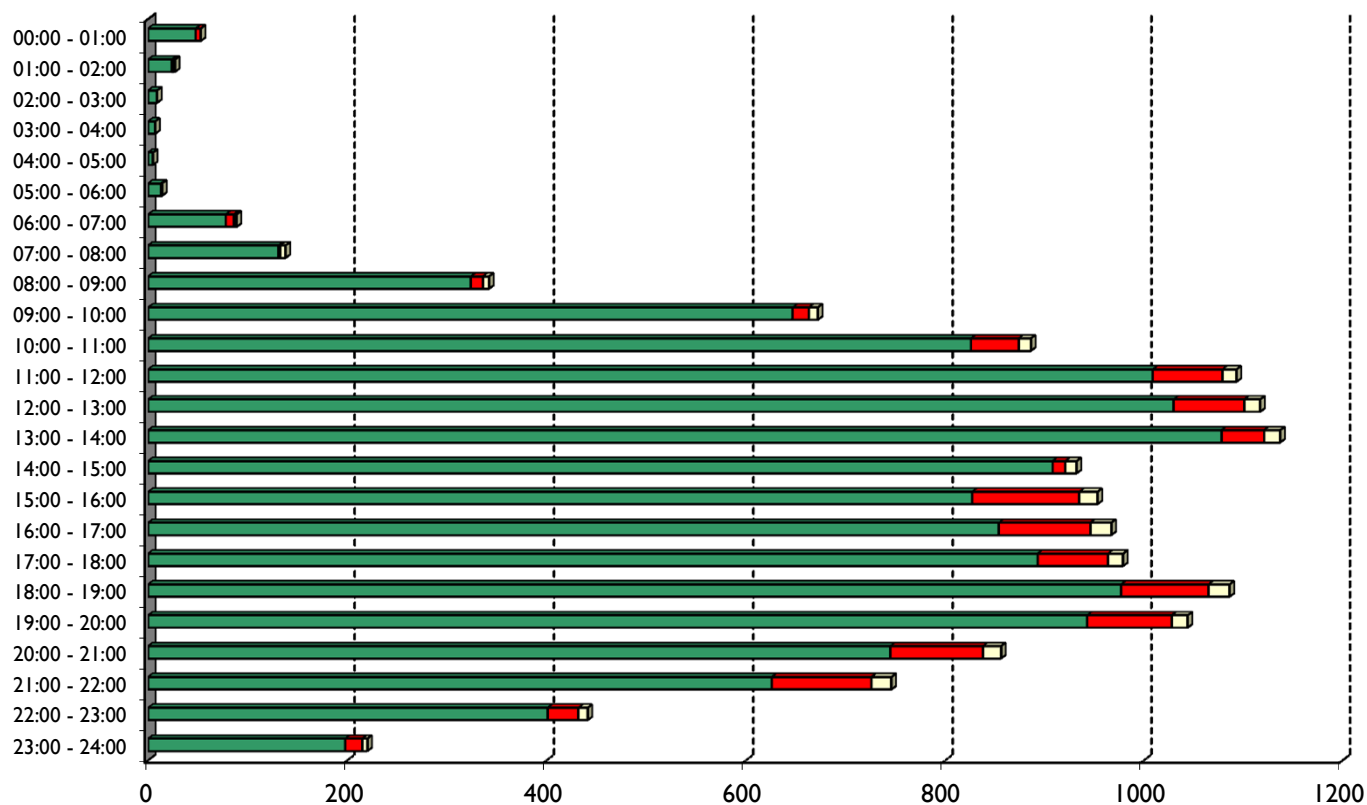


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	9.661	69,94%
Estación Plaza de Armas	4.152	30,06%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

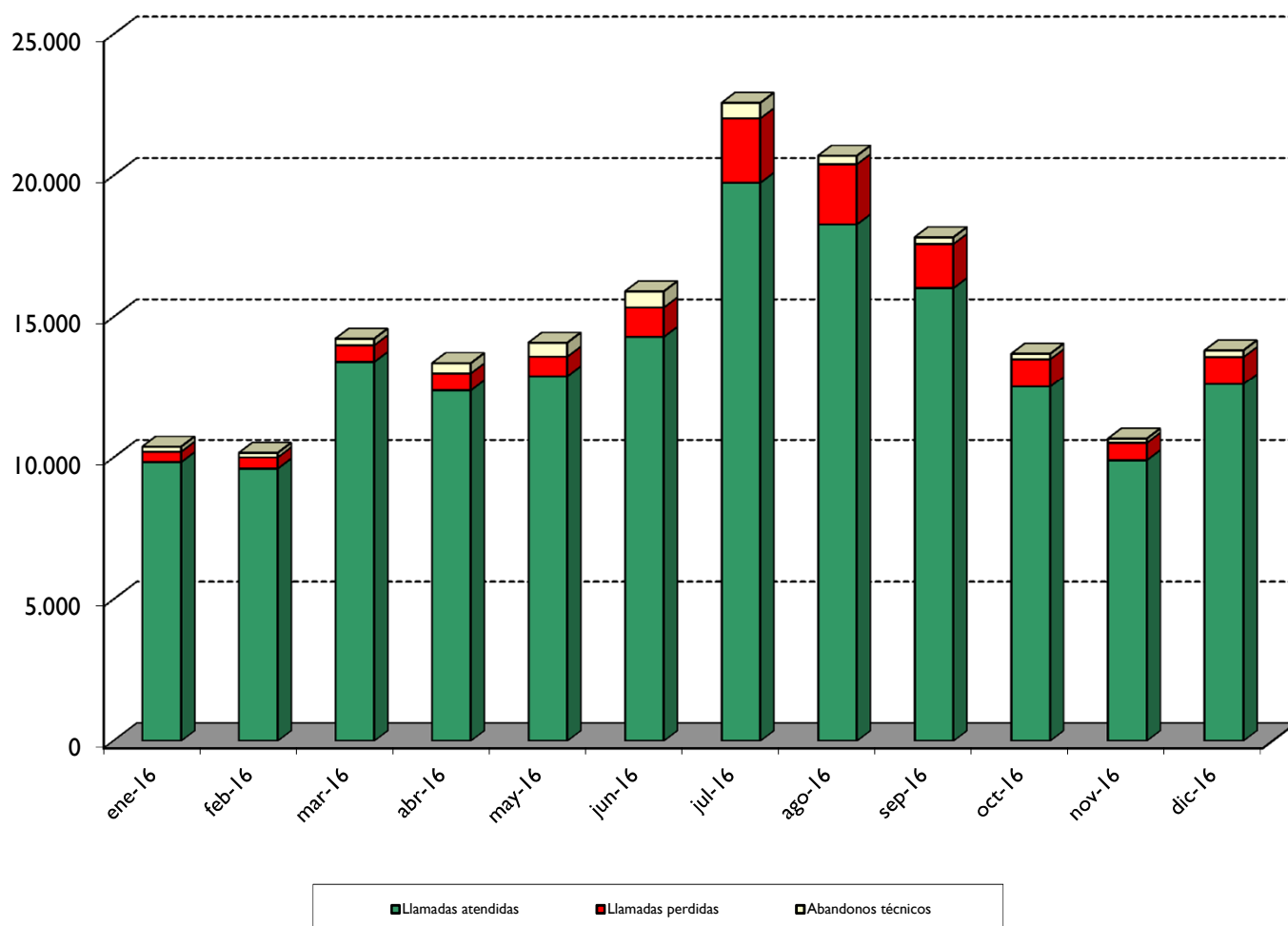
Desglose por franja horaria - diciembre 2016



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

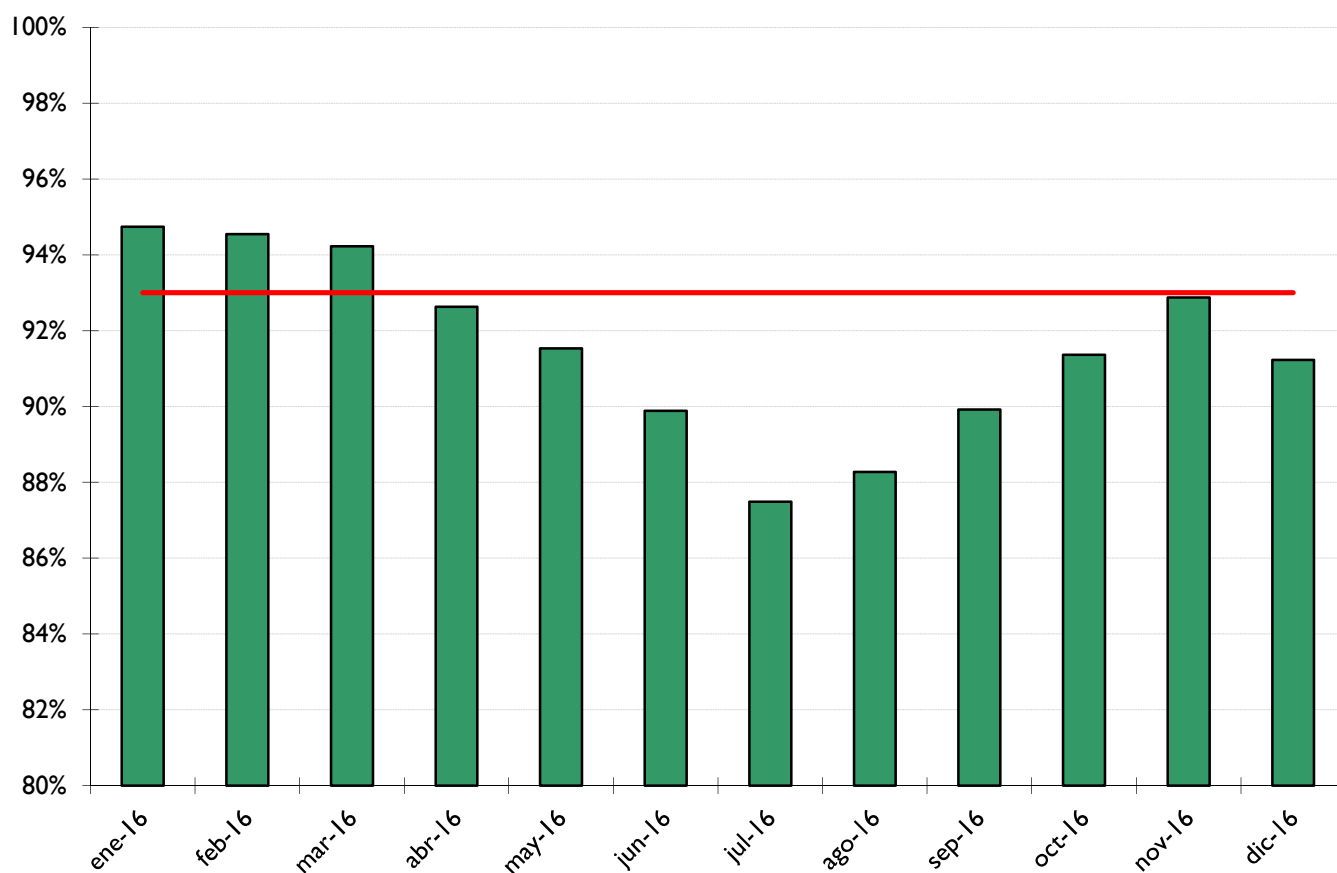
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

diciembre 2016	
Total llamadas	13.813
Llamadas atendidas	12.601
ÍNDICE DE COBERTURA	91,23%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





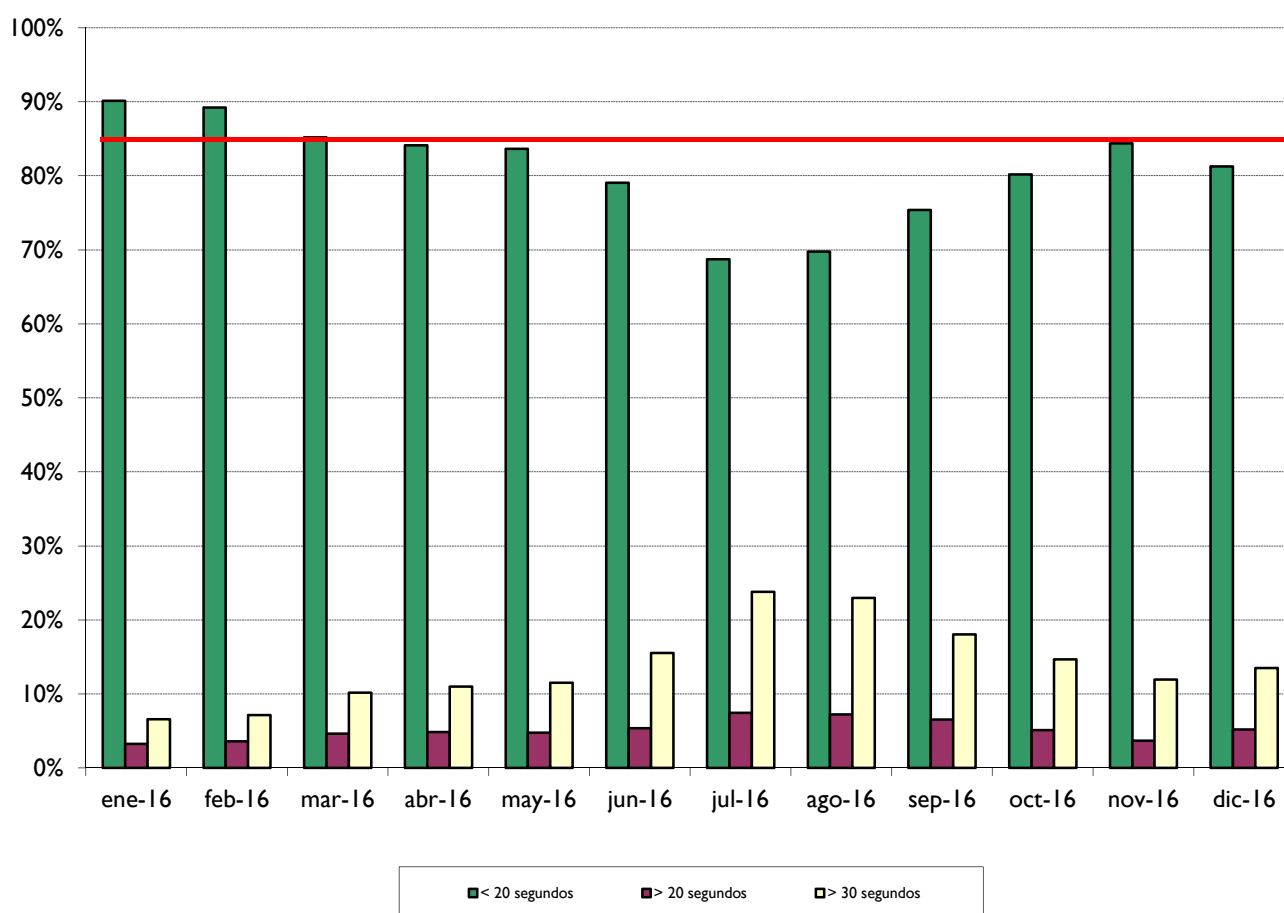
Tiempos de espera

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.

diciembre 2016			
< 20 segundos	10.243	81,29%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	655	5,20%	
> 30 segundos	1.703	13,51%	→ Objetivo no cumplido
	12.601	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

diciembre 2016	
Total llamadas	13.813
Llamadas abandonadas	975
ÍNDICE DE ABANDONOS	7,06%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

