



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

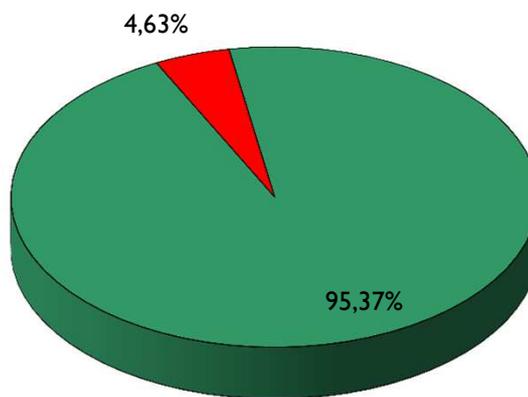
INFORME DE CALIDAD. FEBRERO DE 2017



RESUMEN DE LLAMADAS

febrero 2017

Llamadas atendidas	9.397	95,37%
Llamadas perdidas	456	4,63%
TOTAL	9.853	100,00%

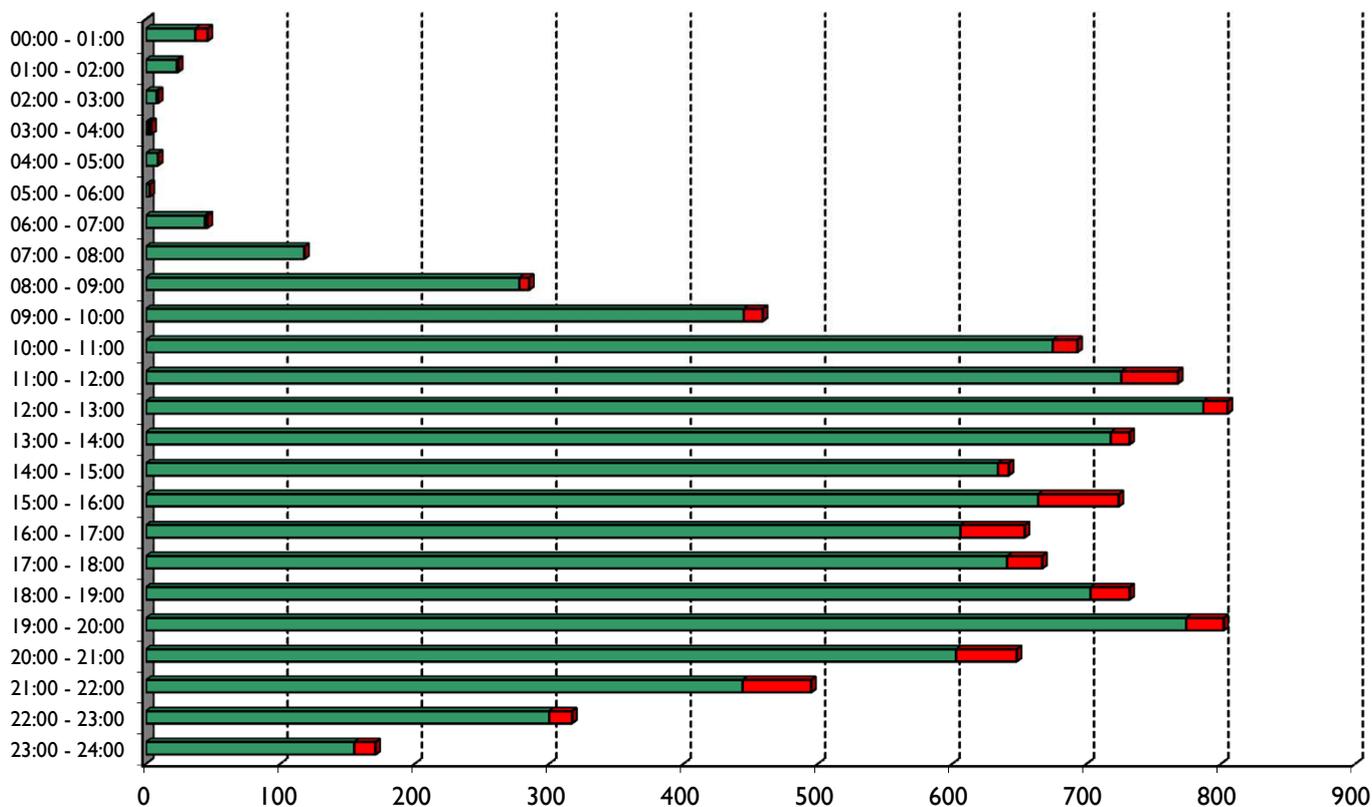


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	6.907	70,10%
Estación Plaza de Armas	2.946	29,90%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

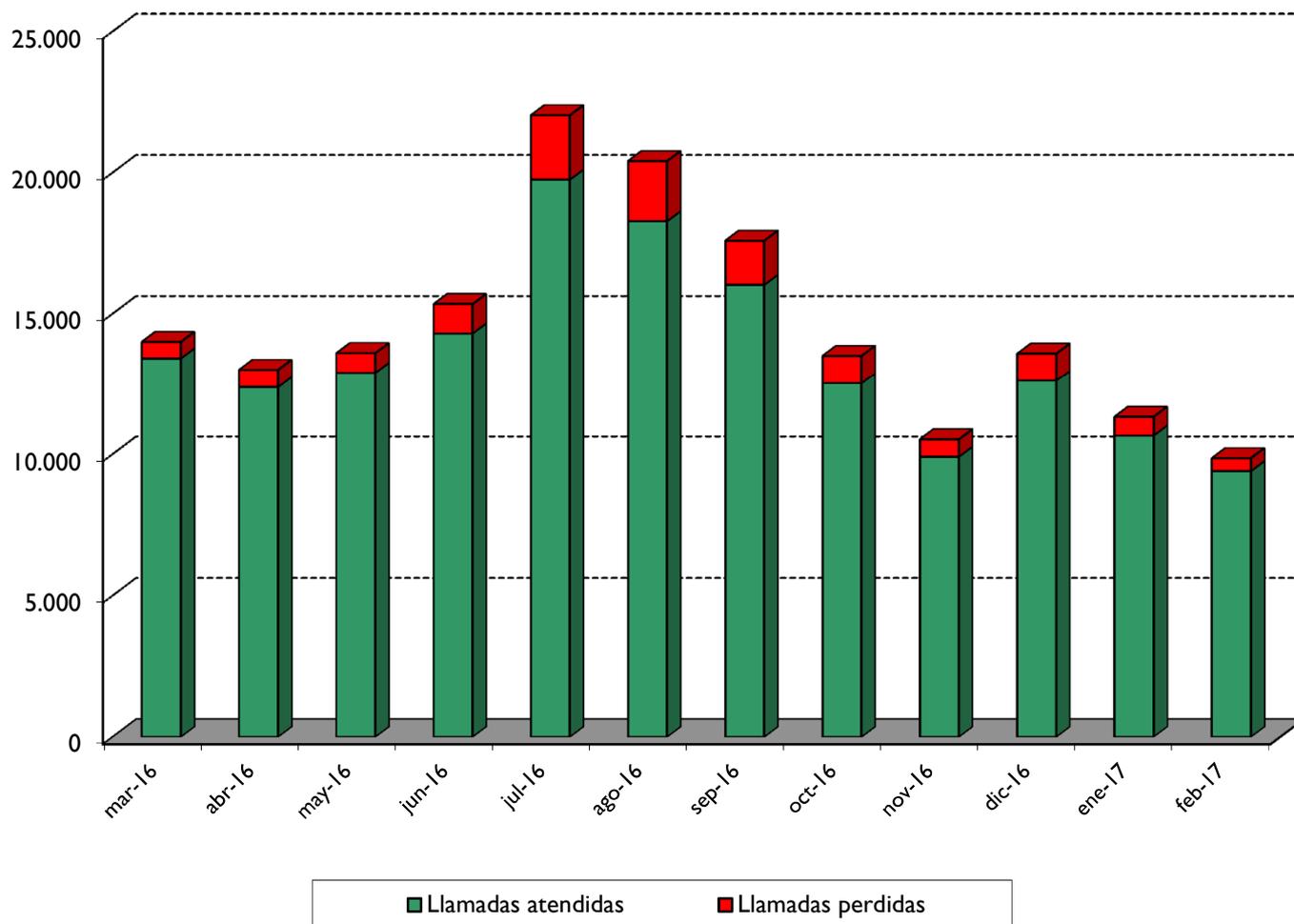
Desglose por franja horaria - febrero 2017



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

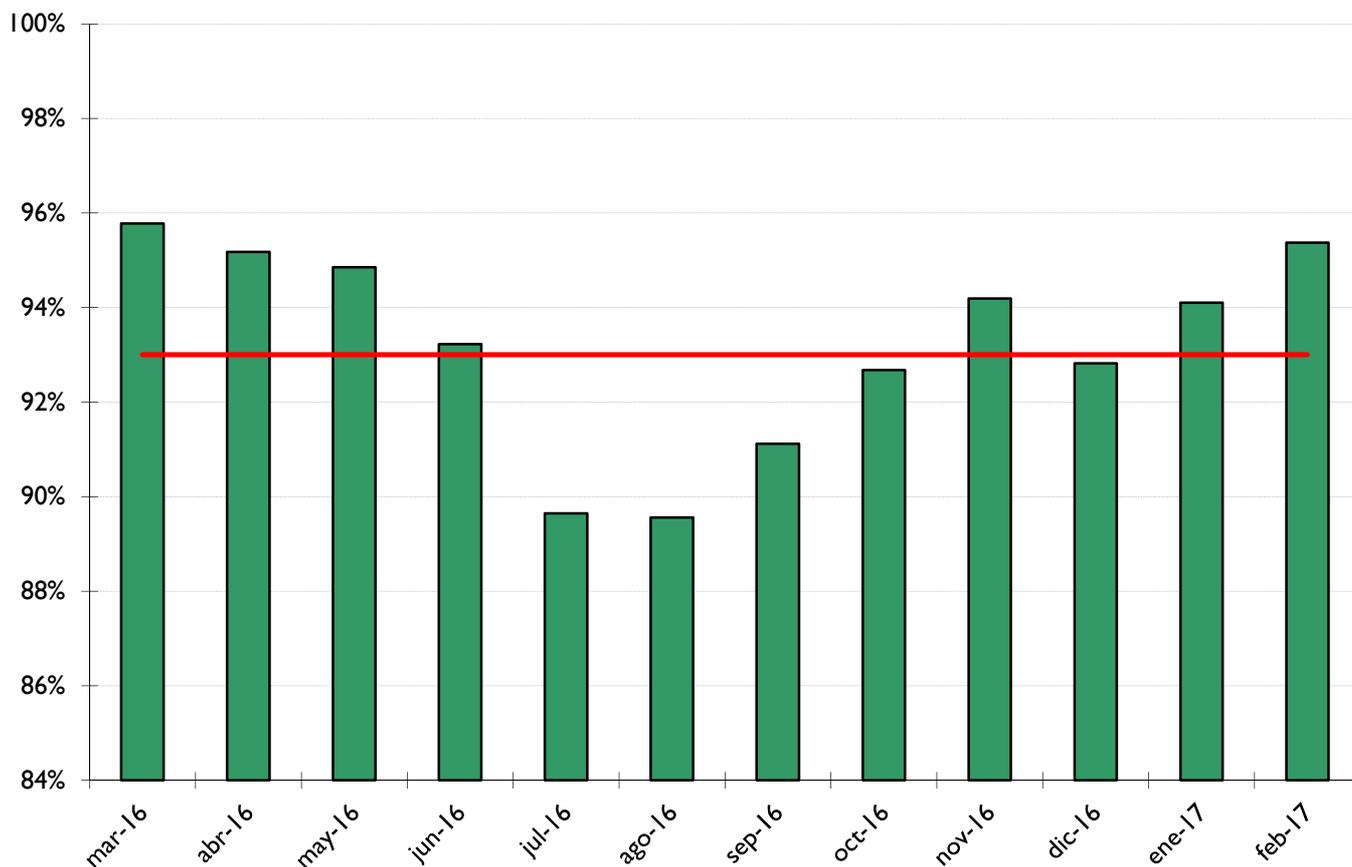
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

febrero 2017	
Total llamadas	9.853
Llamadas atendidas	9.397
ÍNDICE DE COBERTURA	95,37%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

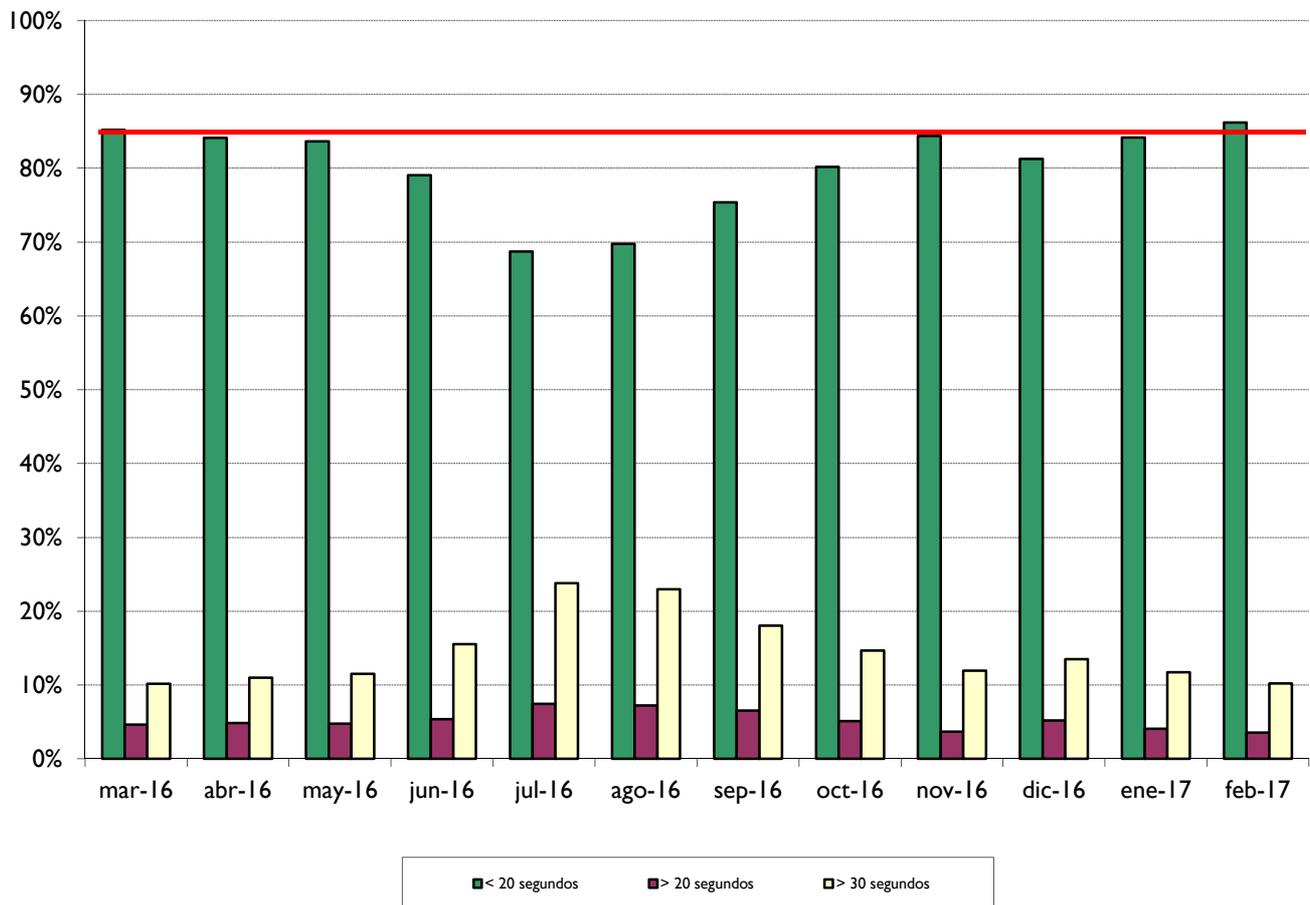
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

febrero 2017		
< 20 segundos	8.101	86,21%
> 20 segundos	336	3,58%
> 30 segundos	960	10,22%
9.397	100,00%	

Objetivo 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%

febrero 2017	
Total llamadas	9.853
Llamadas abandonadas	456
ÍNDICE DE ABANDONOS	4,63%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

