



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

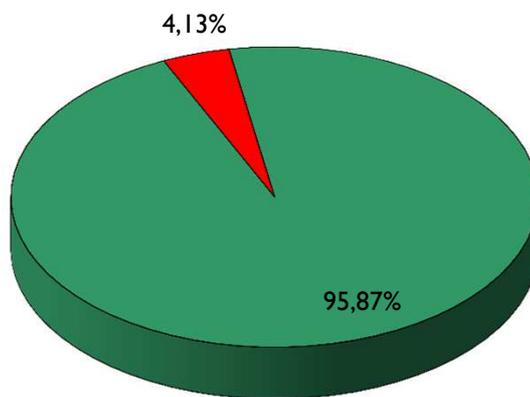
INFORME DE CALIDAD. MARZO DE 2017



RESUMEN DE LLAMADAS

marzo 2017

Llamadas atendidas	10.666	95,87%
Llamadas perdidas	460	4,13%
TOTAL	11.126	100,00%

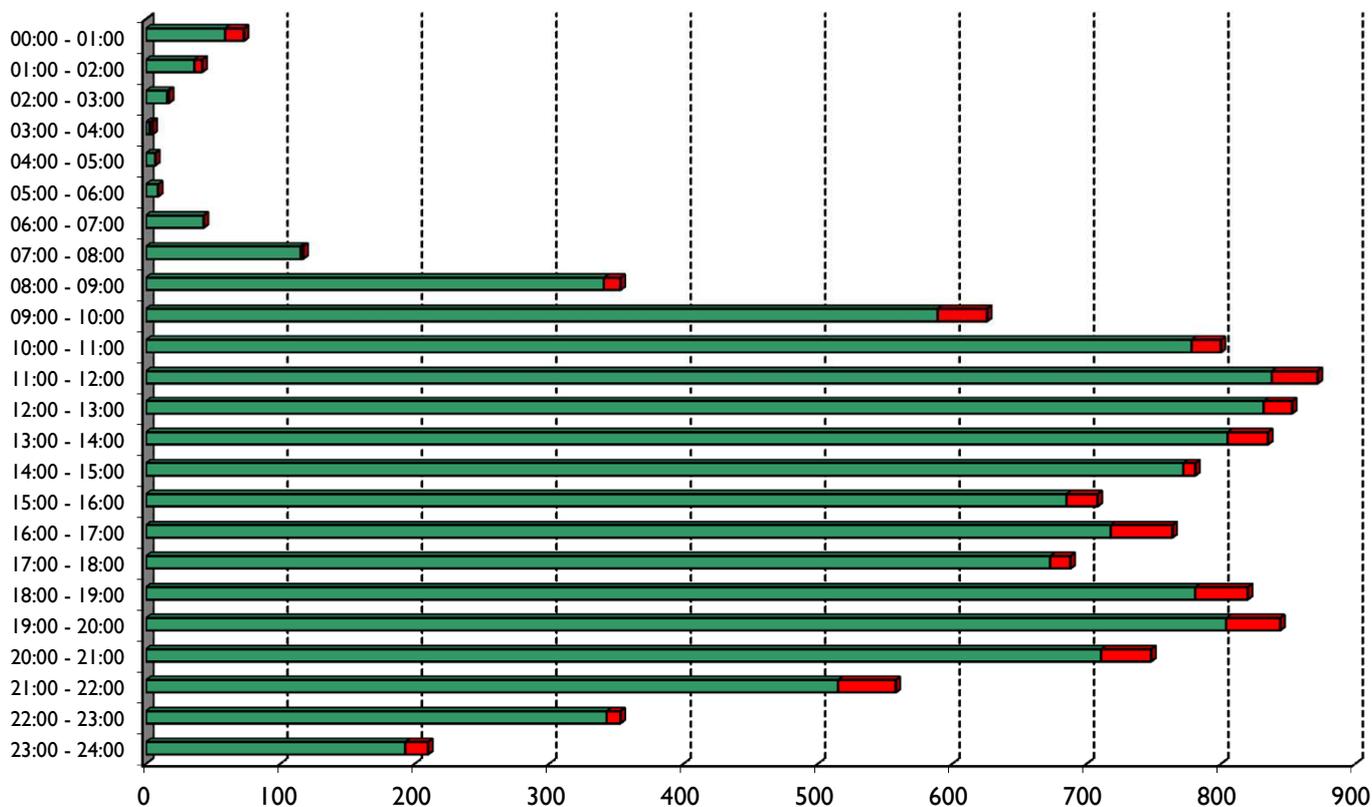


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	7.864	70,68%
Estación Plaza de Armas	3.262	29,32%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

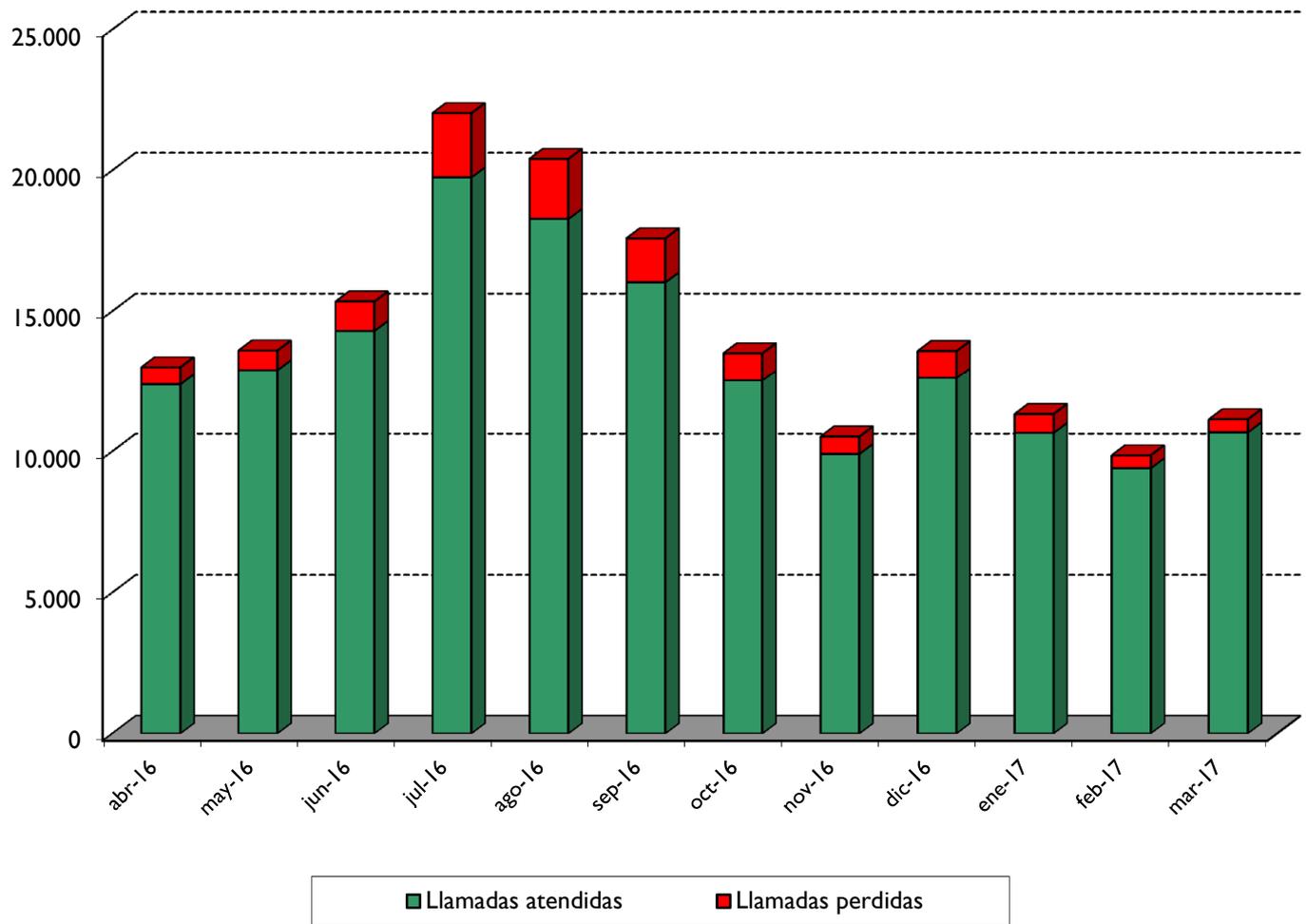
Desglose por franja horaria - marzo 2017



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

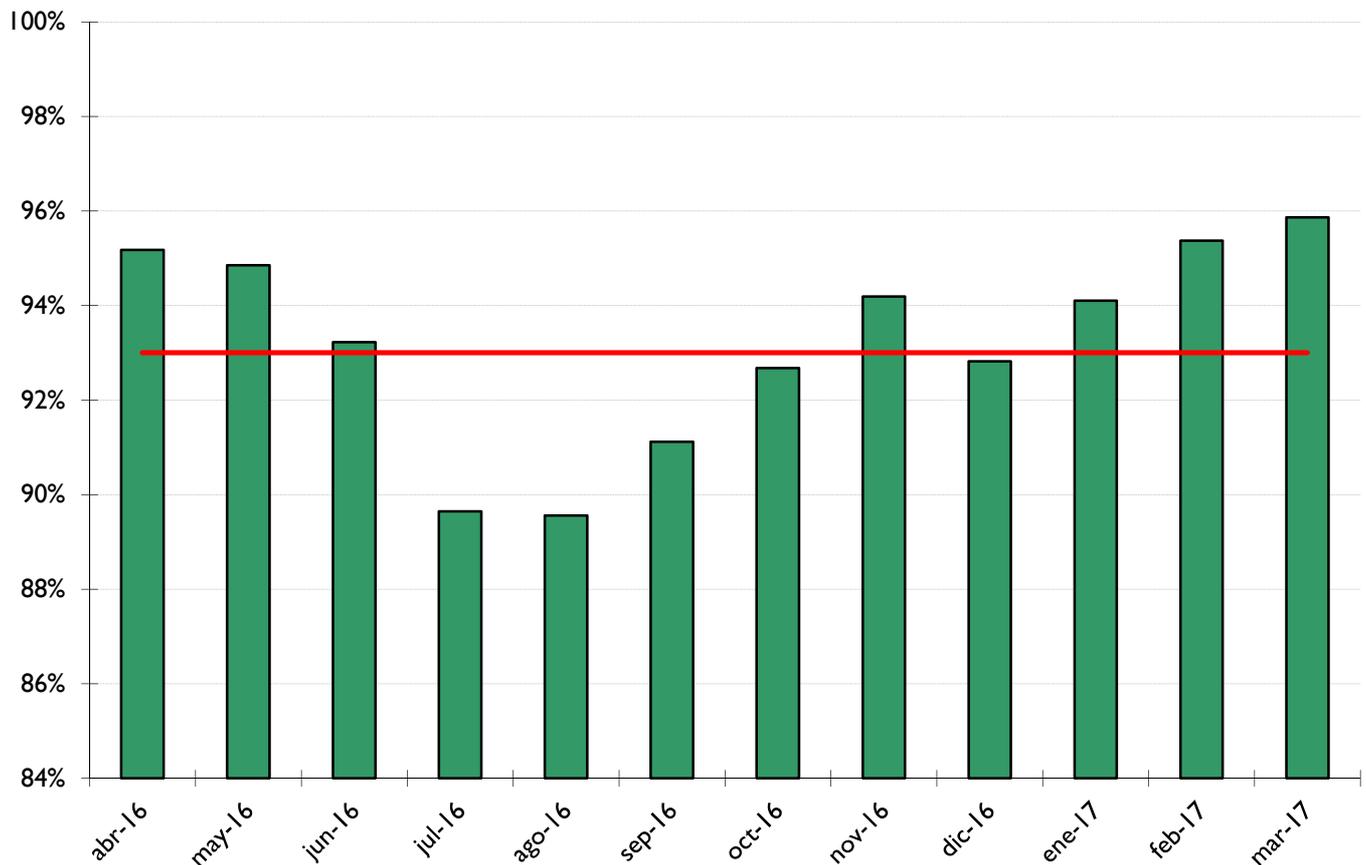
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

marzo 2017	
Total llamadas	11.126
Llamadas atendidas	10.666
ÍNDICE DE COBERTURA	95,87%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





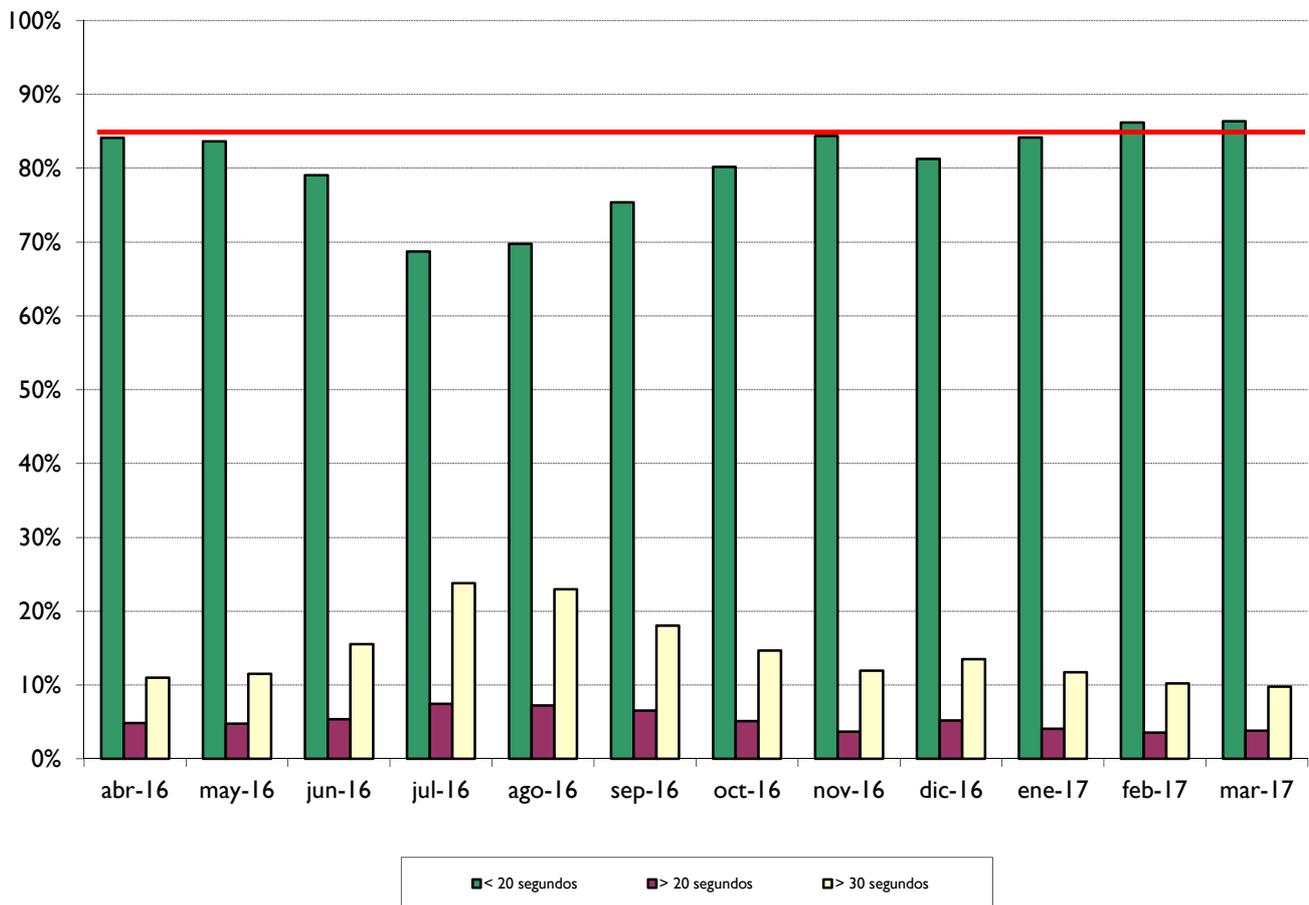
Tiempos de espera

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.

marzo 2017			
< 20 segundos	9.213	86,38%	→ Objetivo cumplido
> 20 segundos	408	3,83%	
> 30 segundos	1.045	9,80%	→ Objetivo no cumplido
	10.666	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

marzo 2017	
Total llamadas	11.126
Llamadas abandonadas	460
ÍNDICE DE ABANDONOS	4,13%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

