



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

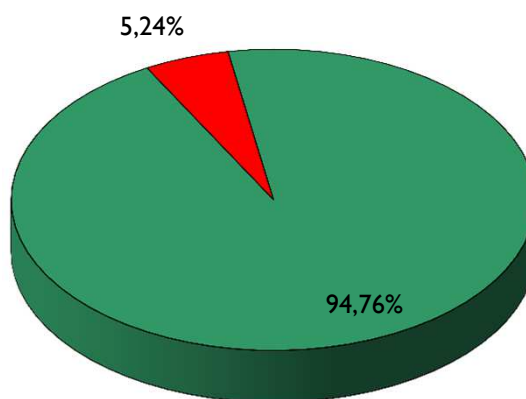
INFORME DE CALIDAD. ABRIL DE 2017



RESUMEN DE LLAMADAS

abril 2017

Llamadas atendidas	16.260	94,76%
Llamadas perdidas	899	5,24%
TOTAL	17.159	100,00%



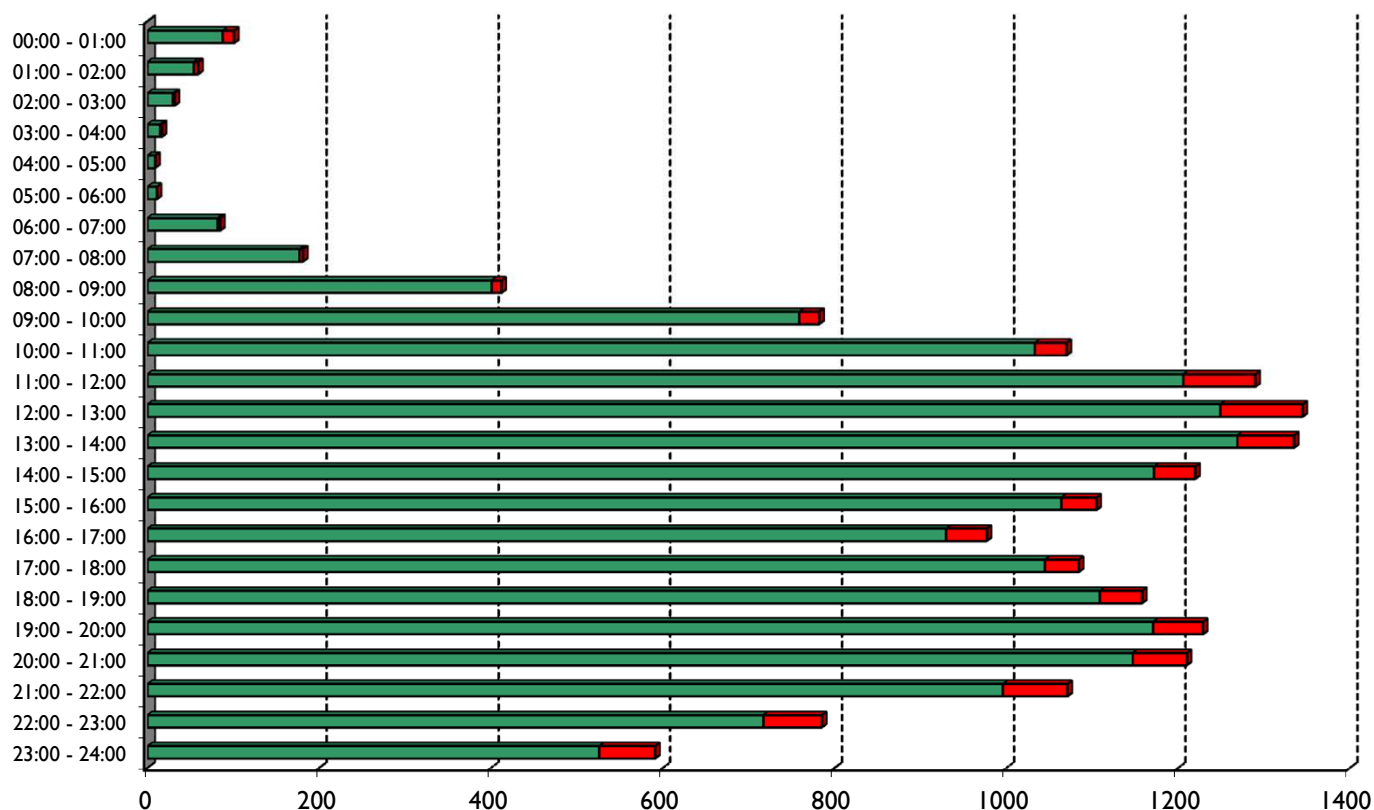
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	12.451	72,56%
Estación Plaza de Armas	4.708	27,44%

■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas

Desglose por franja horaria - abril 2017

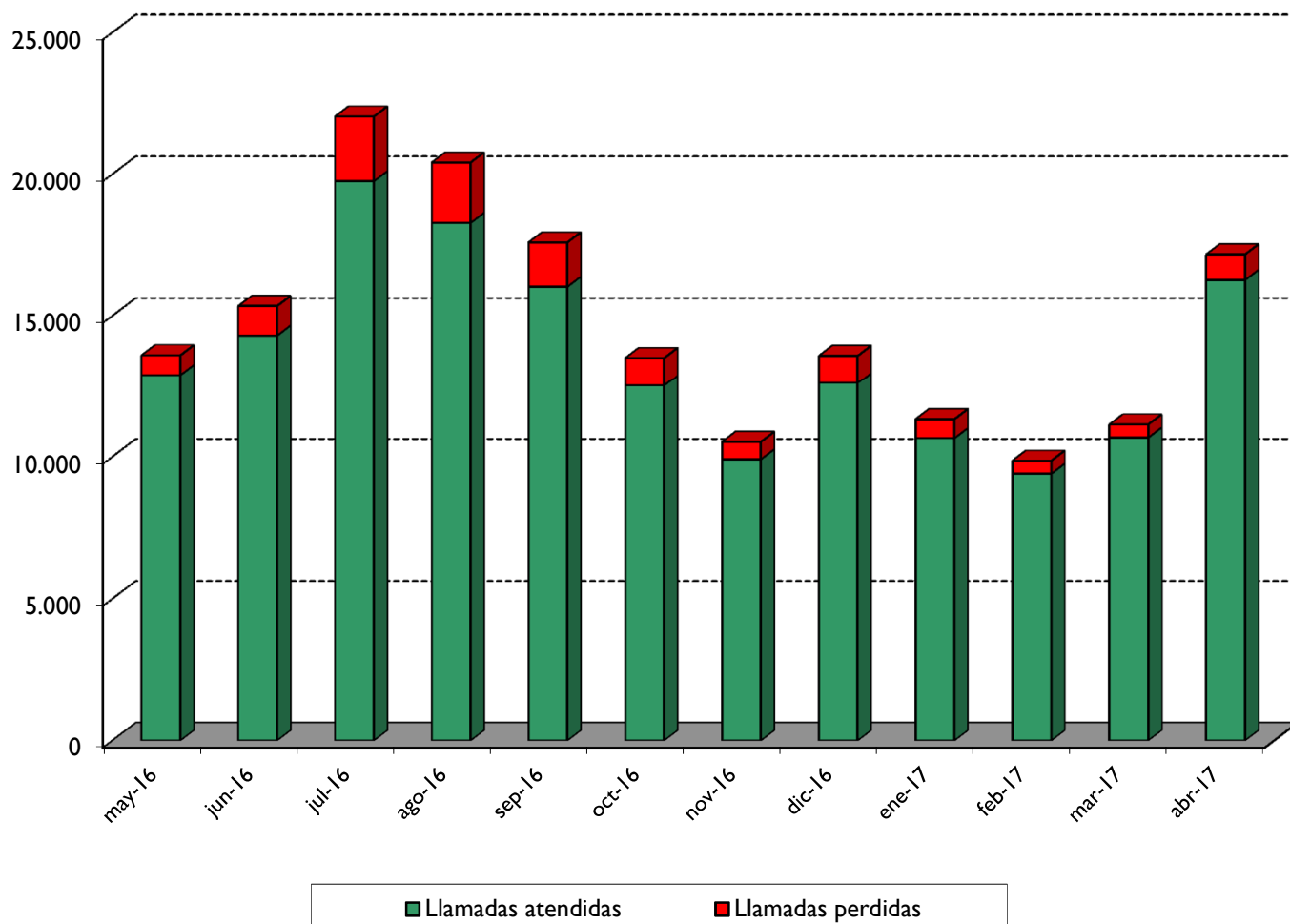


■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

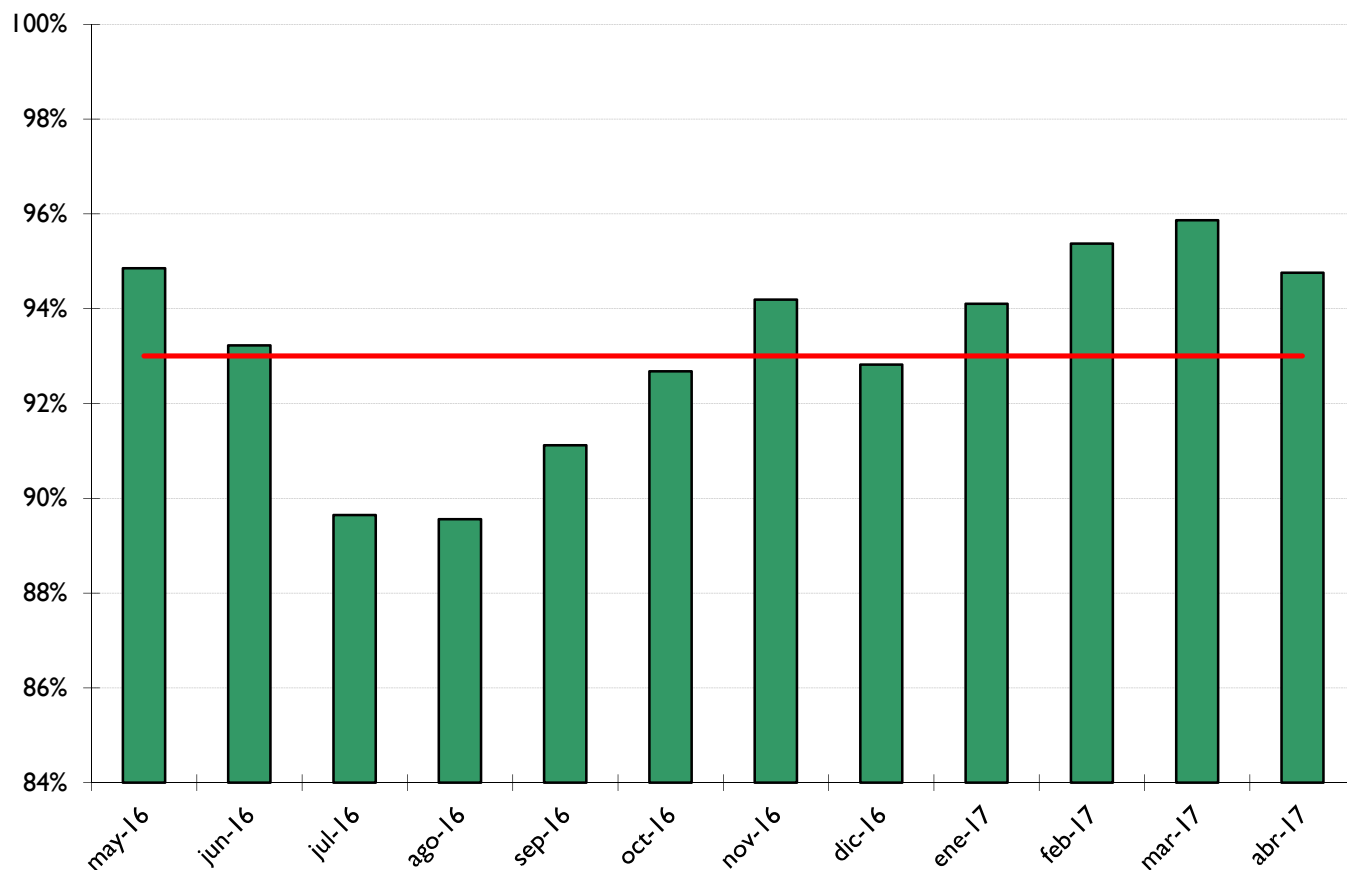
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

abril 2017	
Total llamadas	17.159
Llamadas atendidas	16.260
ÍNDICE DE COBERTURA	94,76%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





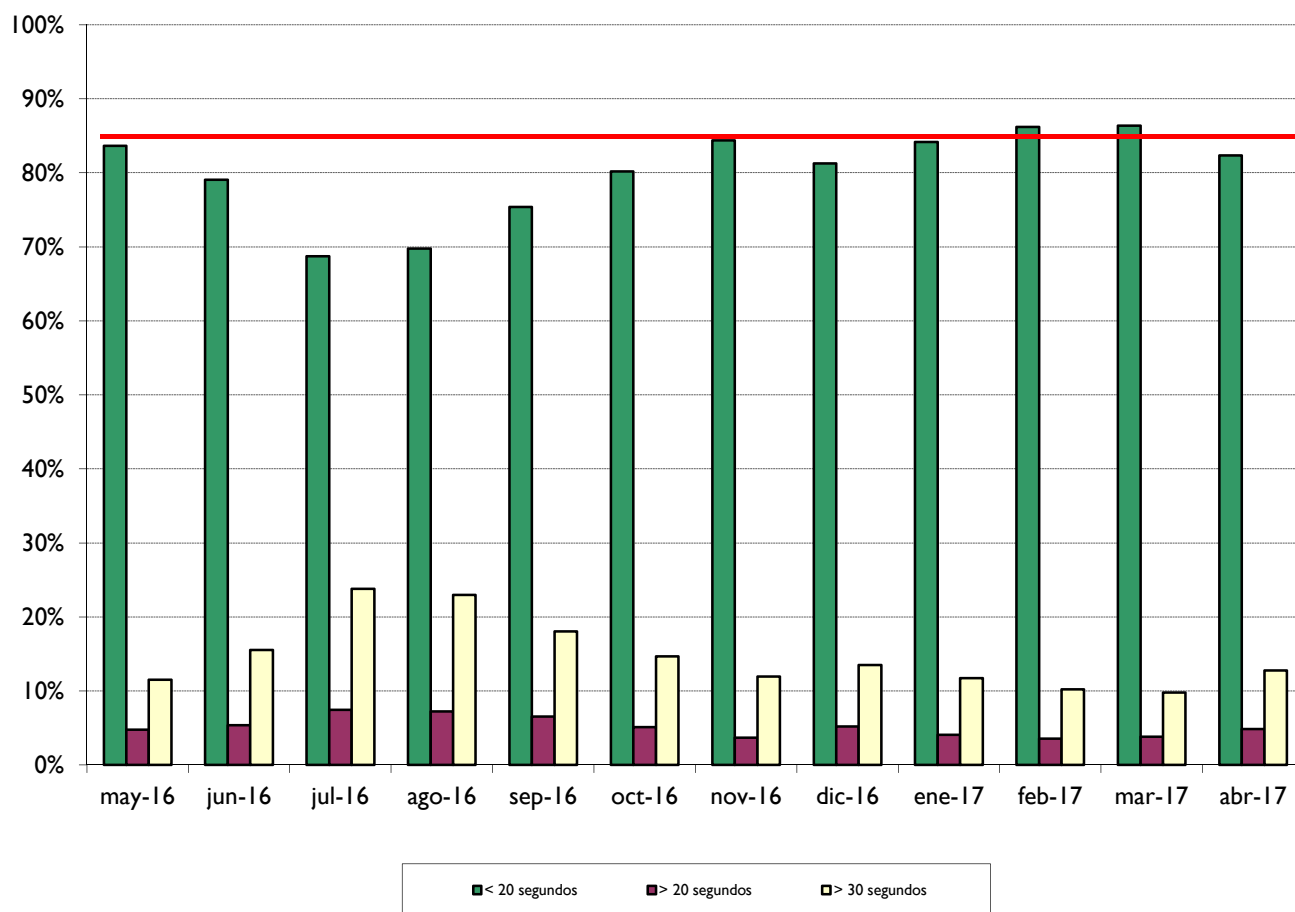
Tiempos de espera

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.

abril 2017			
< 20 segundos	13.394	82,37%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	787	4,84%	
> 30 segundos	2.079	12,79%	→ Objetivo no cumplido
	16.260	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

abril 2017	
Total llamadas	17.159
Llamadas abandonadas	899
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,24%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

