



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

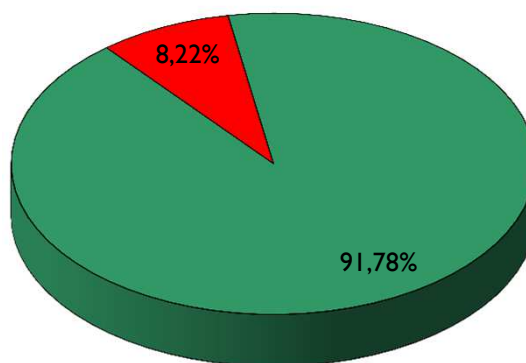
INFORME DE CALIDAD. AGOSTO DE 2017



RESUMEN DE LLAMADAS

agosto 2017

Llamadas atendidas	18.335	91,78%
Llamadas perdidas	1.642	8,22%
TOTAL	19.977	100,00%



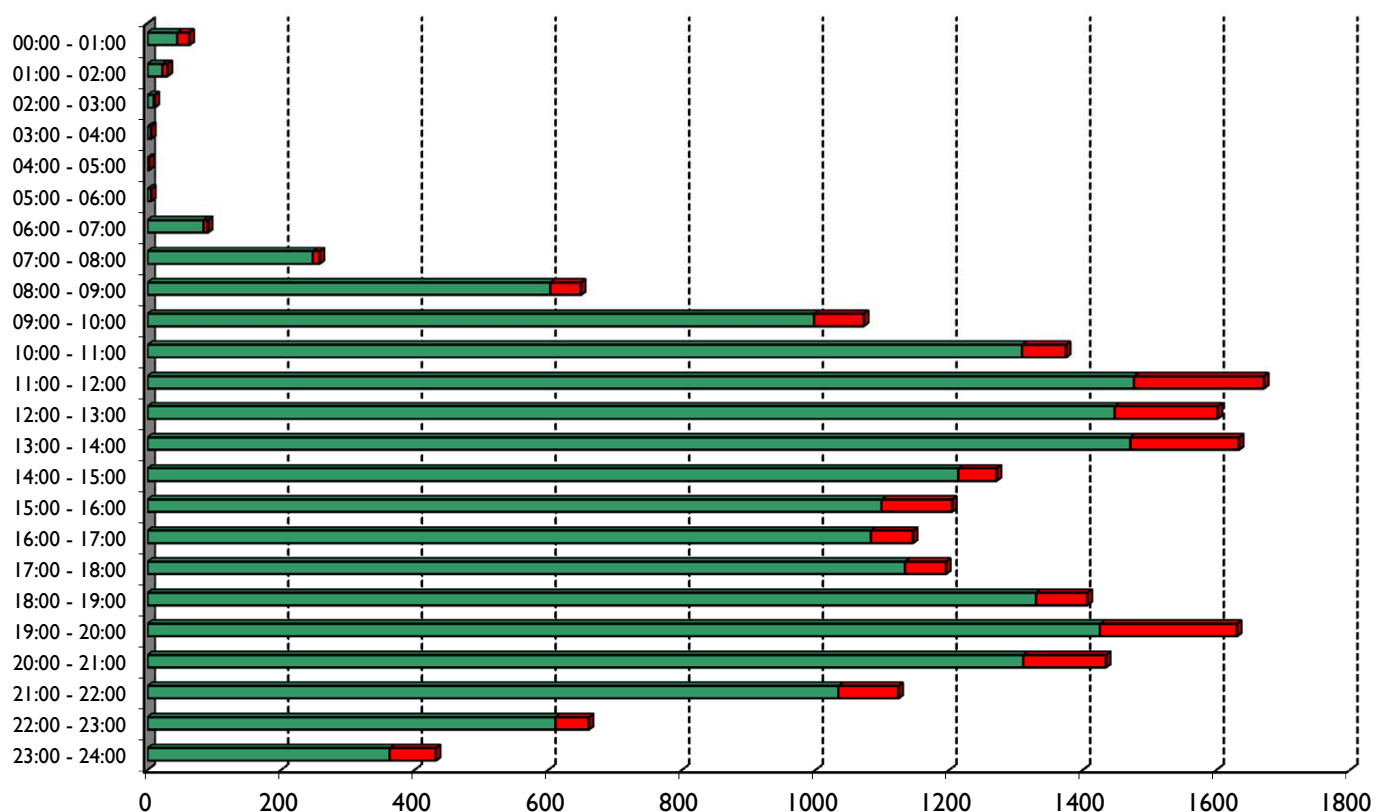
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	12.465	62,40%
Estación Plaza de Armas	7.512	37,60%

■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas

Desglose por franja horaria - agosto 2017

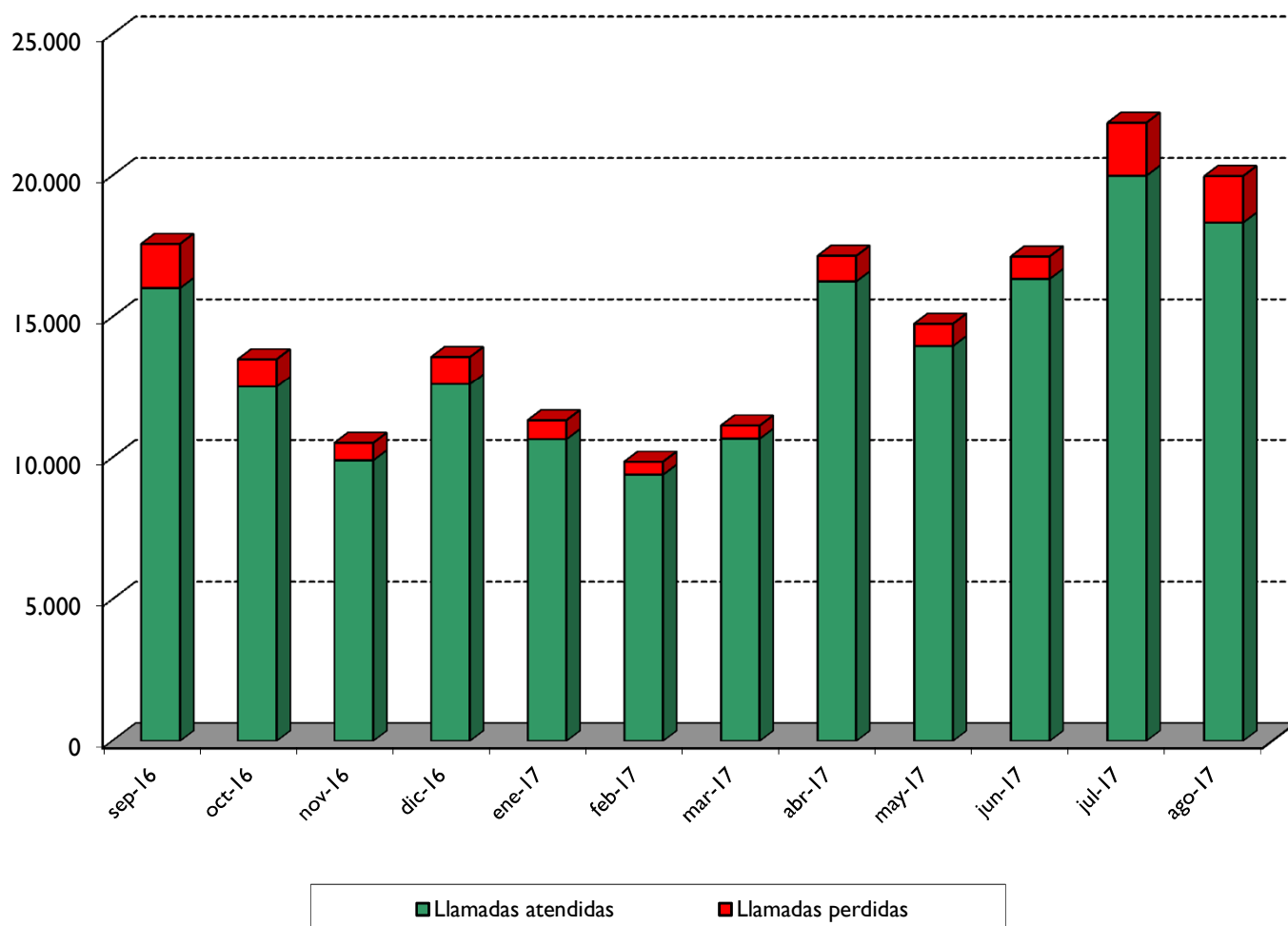


■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

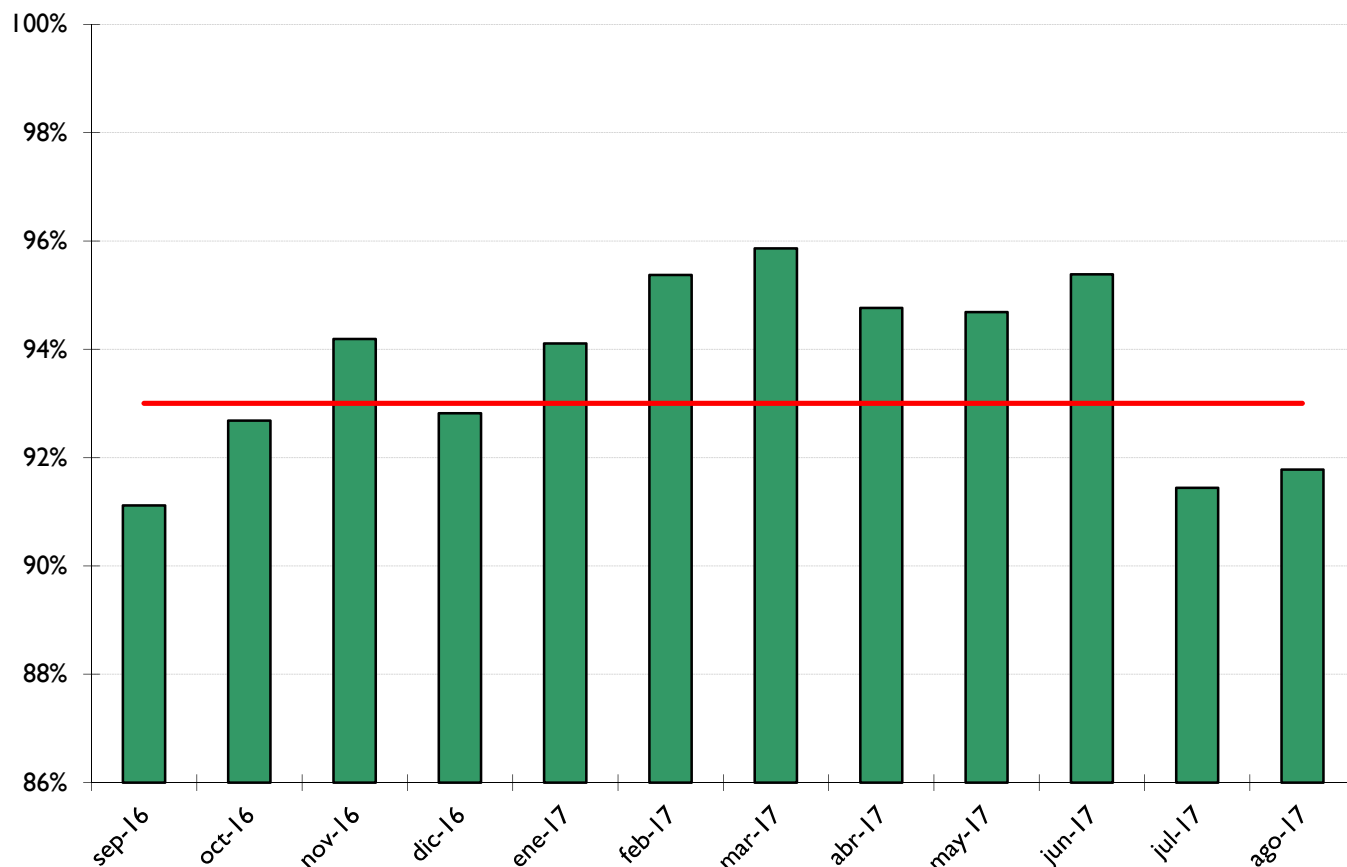
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

agosto 2017	
Total llamadas	19.977
Llamadas atendidas	18.335
ÍNDICE DE COBERTURA	91,78%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





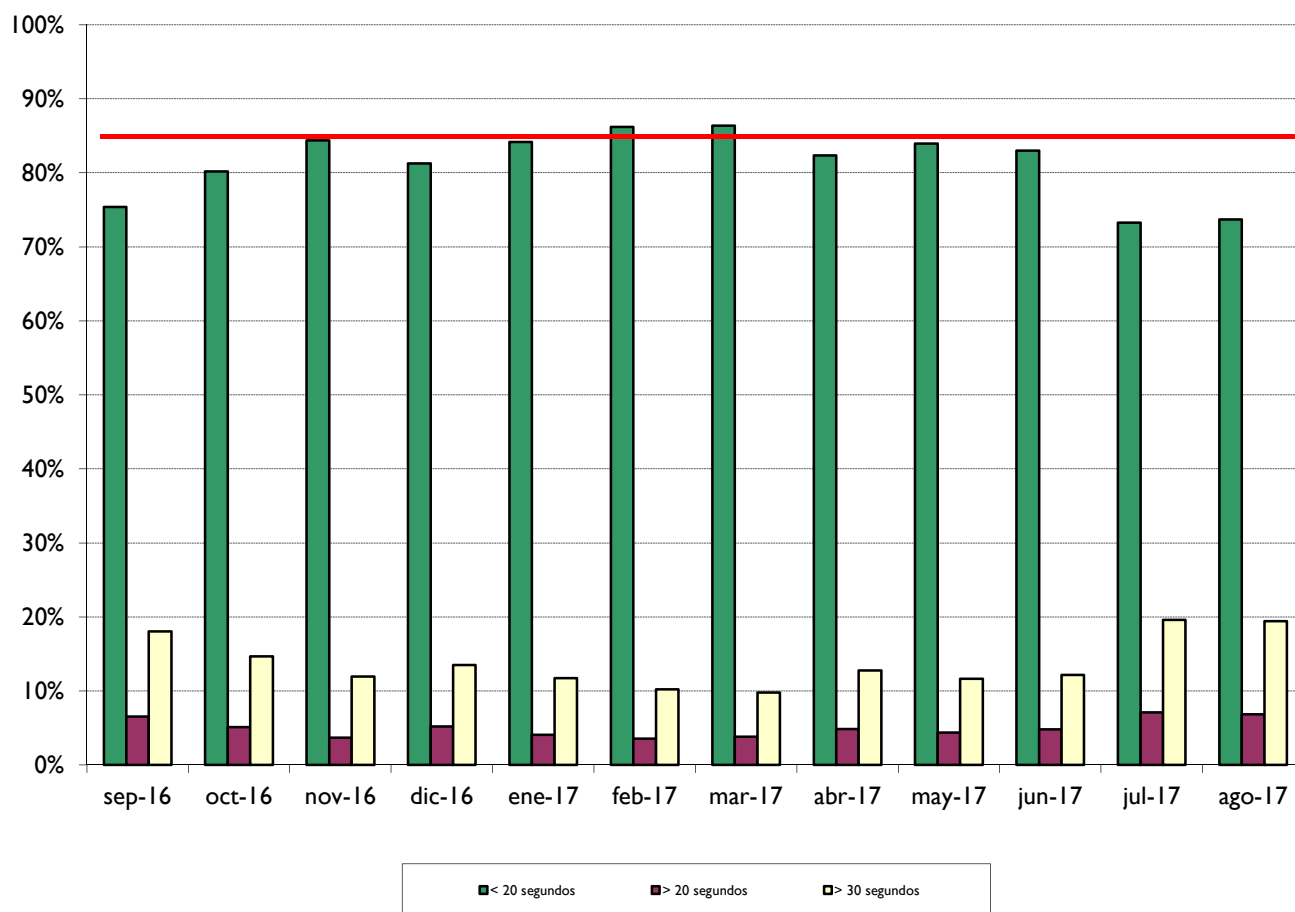
Tiempos de espera

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.

agosto 2017			
< 20 segundos	13.512	73,70%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	1.259	6,87%	
> 30 segundos	3.564	19,44%	→ Objetivo no cumplido
	18.335	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

agosto 2017	
Total llamadas	19.977
Llamadas abandonadas	1.642
ÍNDICE DE ABANDONOS	8,22%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

