



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

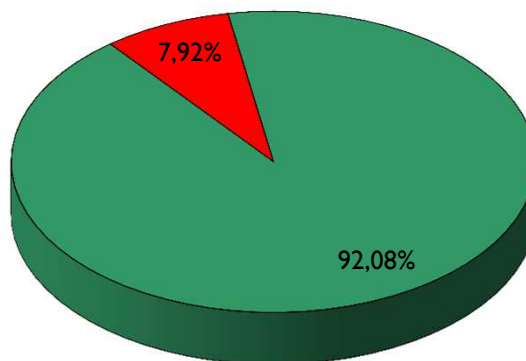
INFORME DE CALIDAD. SEPTIEMBRE DE 2017



RESUMEN DE LLAMADAS

septiembre 2017

Llamadas atendidas	16.315	92,08%
Llamadas perdidas	1.404	7,92%
TOTAL	17.719	100,00%



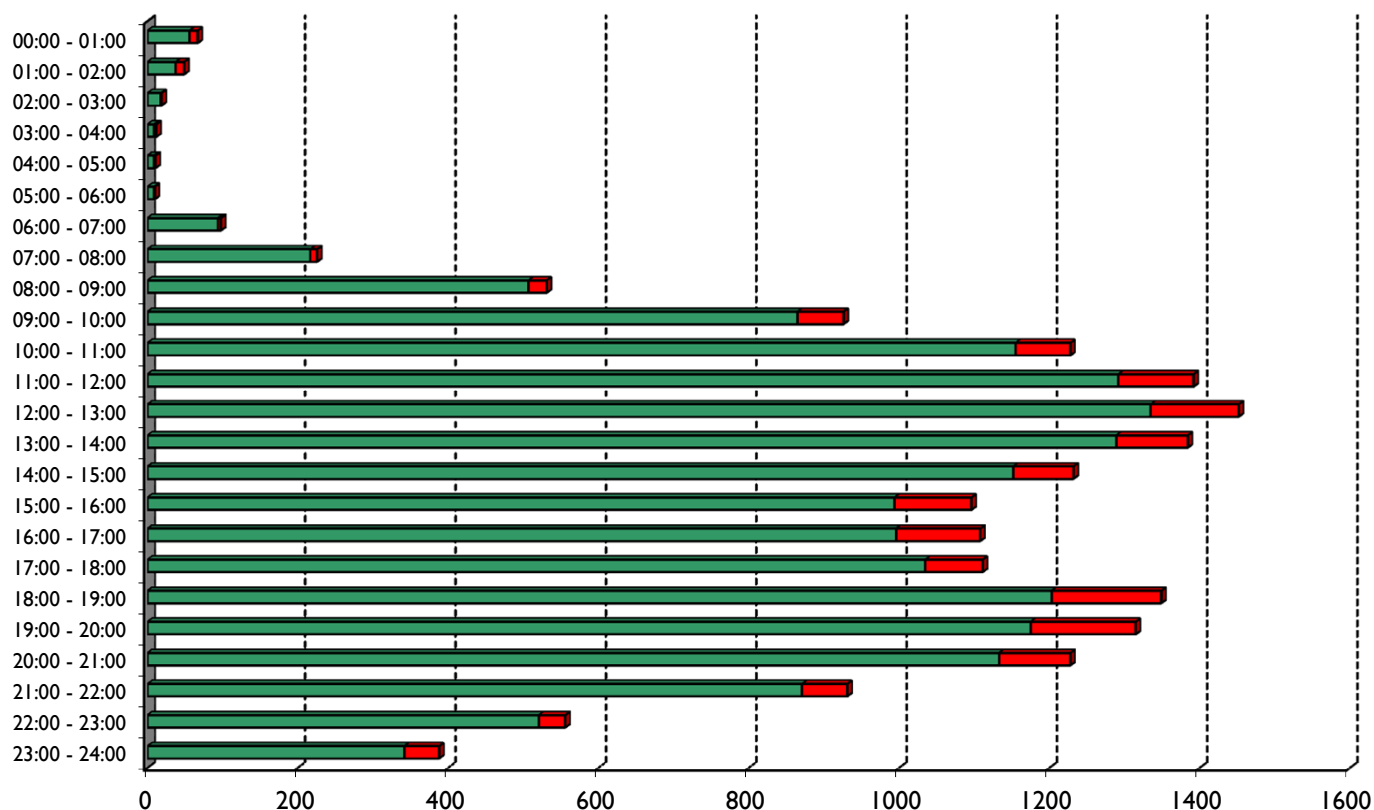
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	12.491	70,49%
Estación Plaza de Armas	5.228	29,51%

■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas

Desglose por franja horaria - septiembre 2017

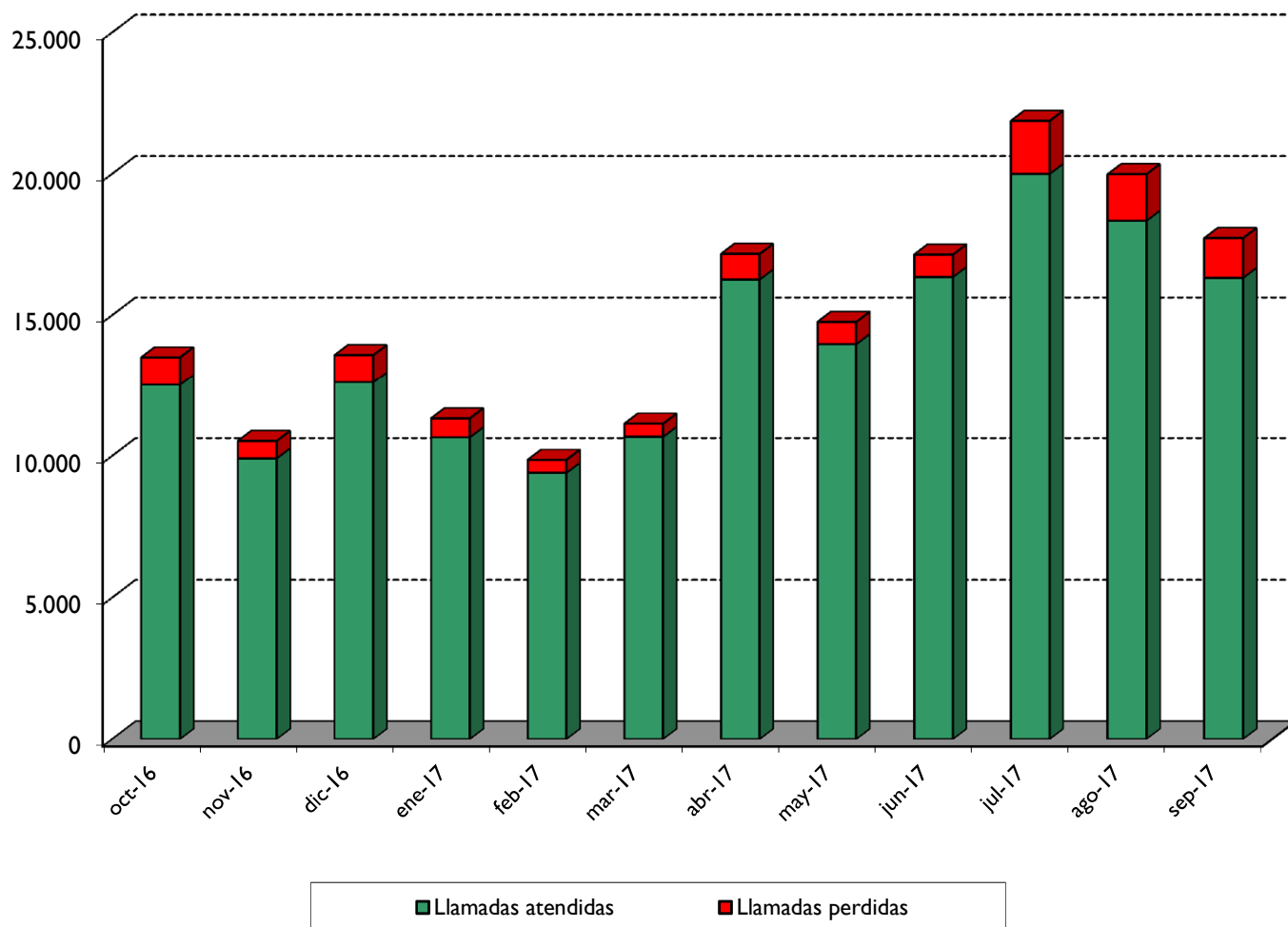


■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

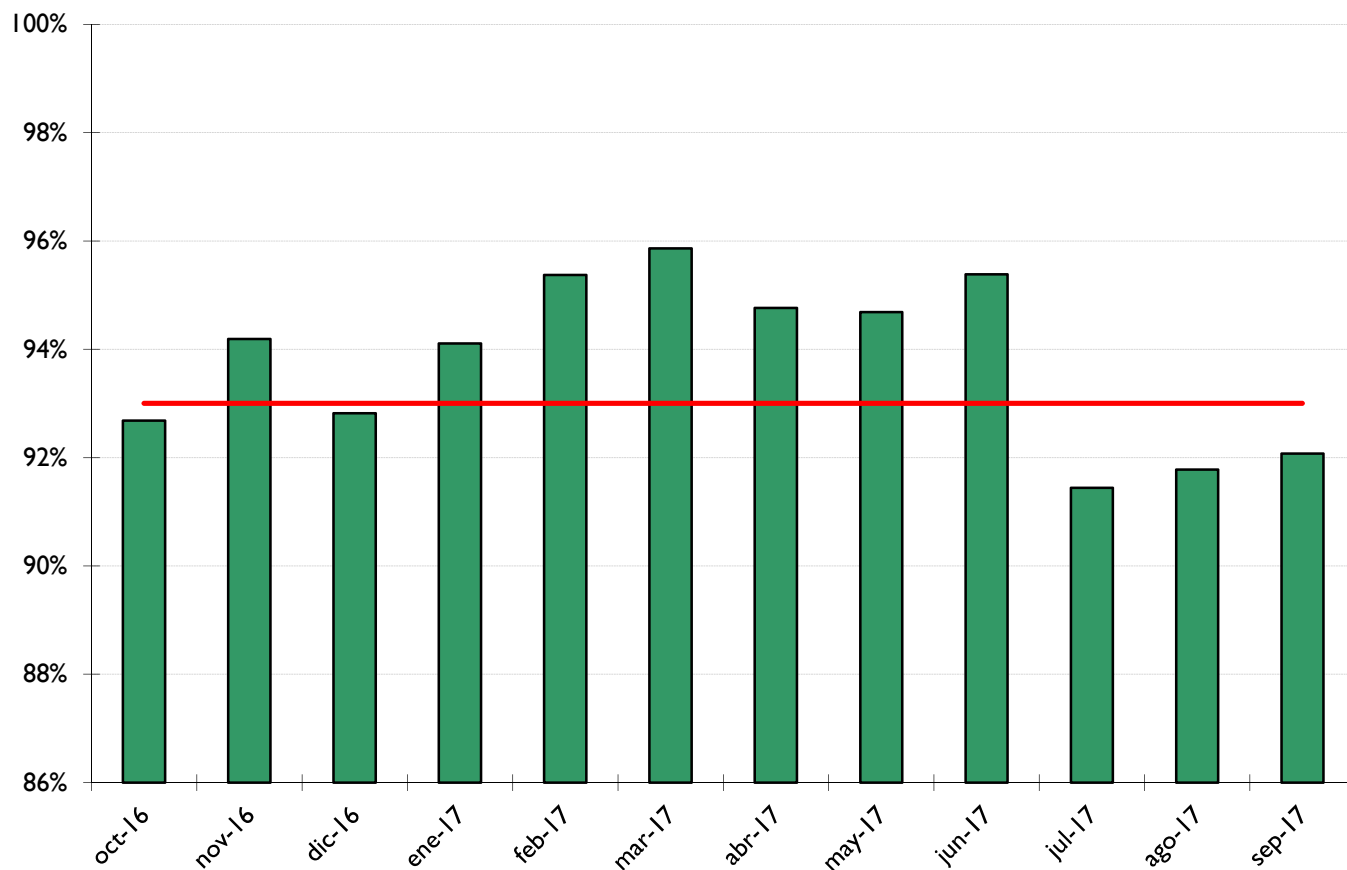
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

septiembre 2017	
Total llamadas	17.719
Llamadas atendidas	16.315
ÍNDICE DE COBERTURA	92,08%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





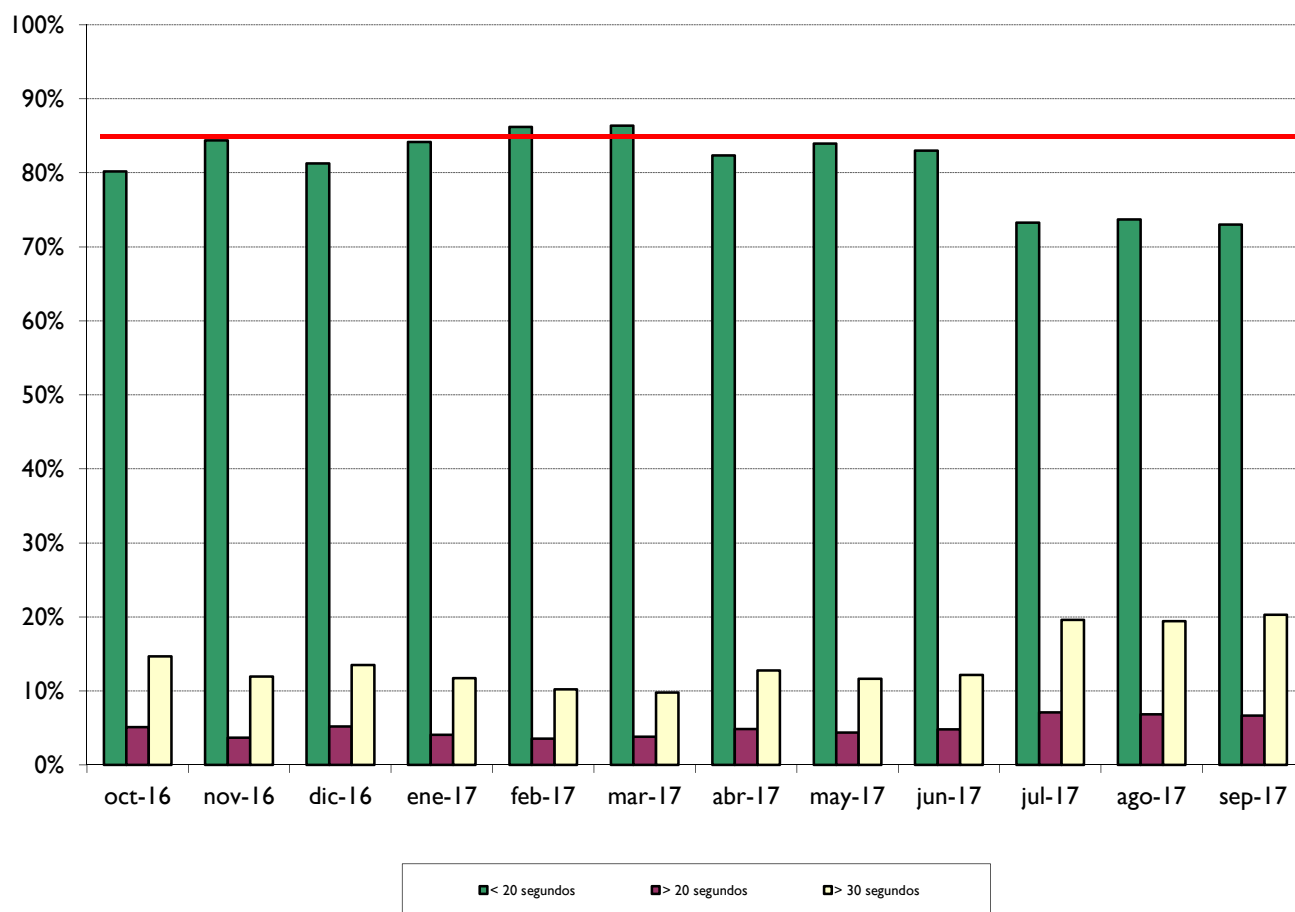
Tiempos de espera

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.

septiembre 2017			
< 20 segundos	11.915	73,03%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	1.091	6,69%	
> 30 segundos	3.309	20,28%	→ Objetivo no cumplido
	16.315	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

septiembre 2017	
Total llamadas	17.719
Llamadas abandonadas	1.404
ÍNDICE DE ABANDONOS	7,92%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

