



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

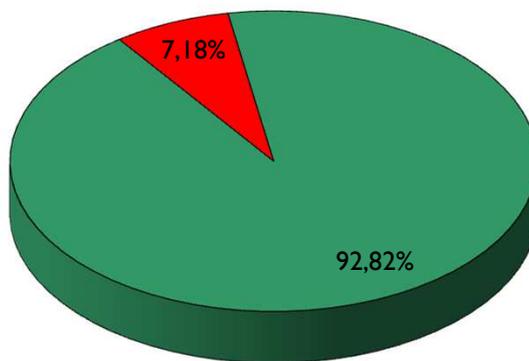
INFORME DE CALIDAD. OCTUBRE DE 2017



RESUMEN DE LLAMADAS

octubre 2017

Llamadas atendidas	13.507	92,82%
Llamadas perdidas	1.045	7,18%
TOTAL	14.552	100,00%

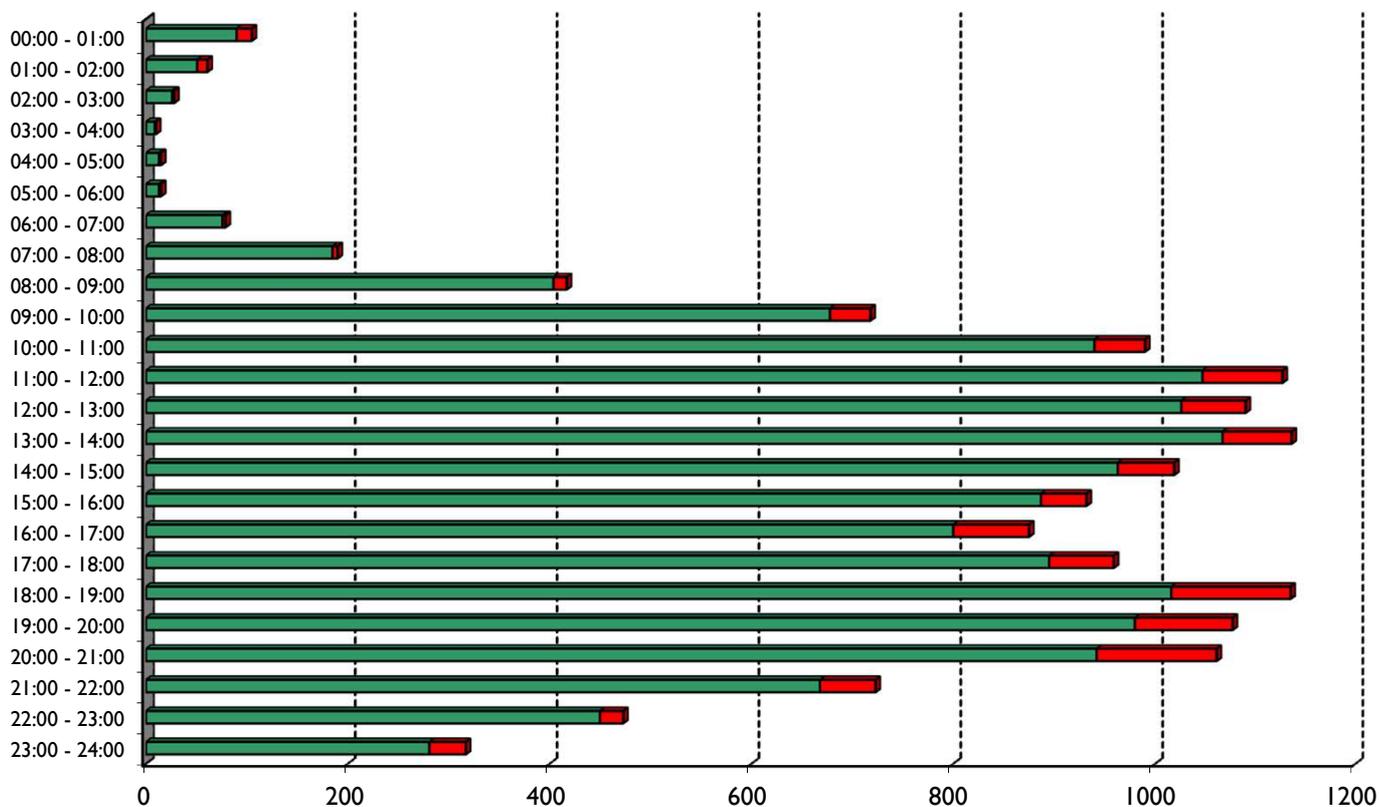


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	10.469	71,94%
Estación Plaza de Armas	4.083	28,06%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

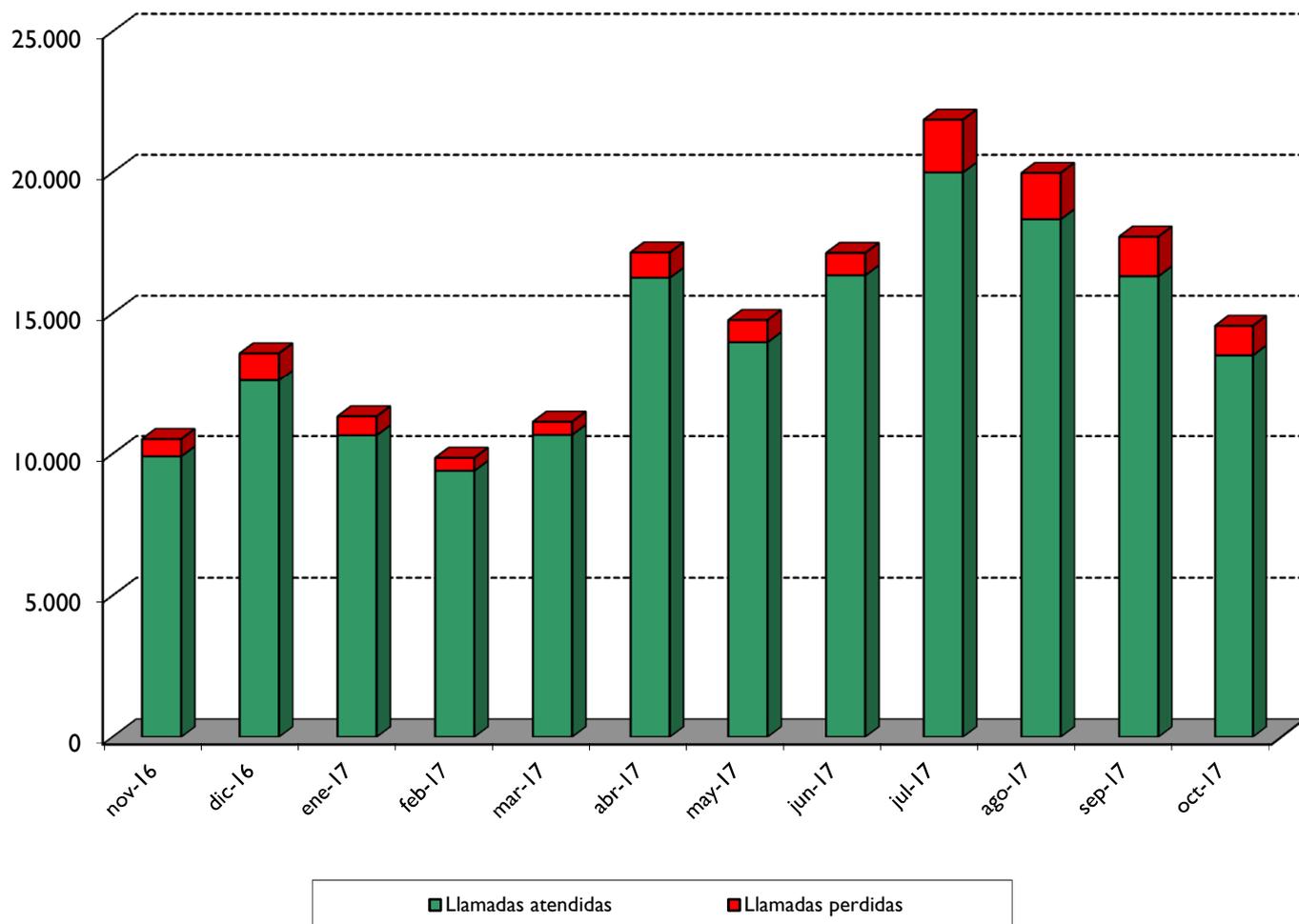
Desglose por franja horaria - octubre 2017



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

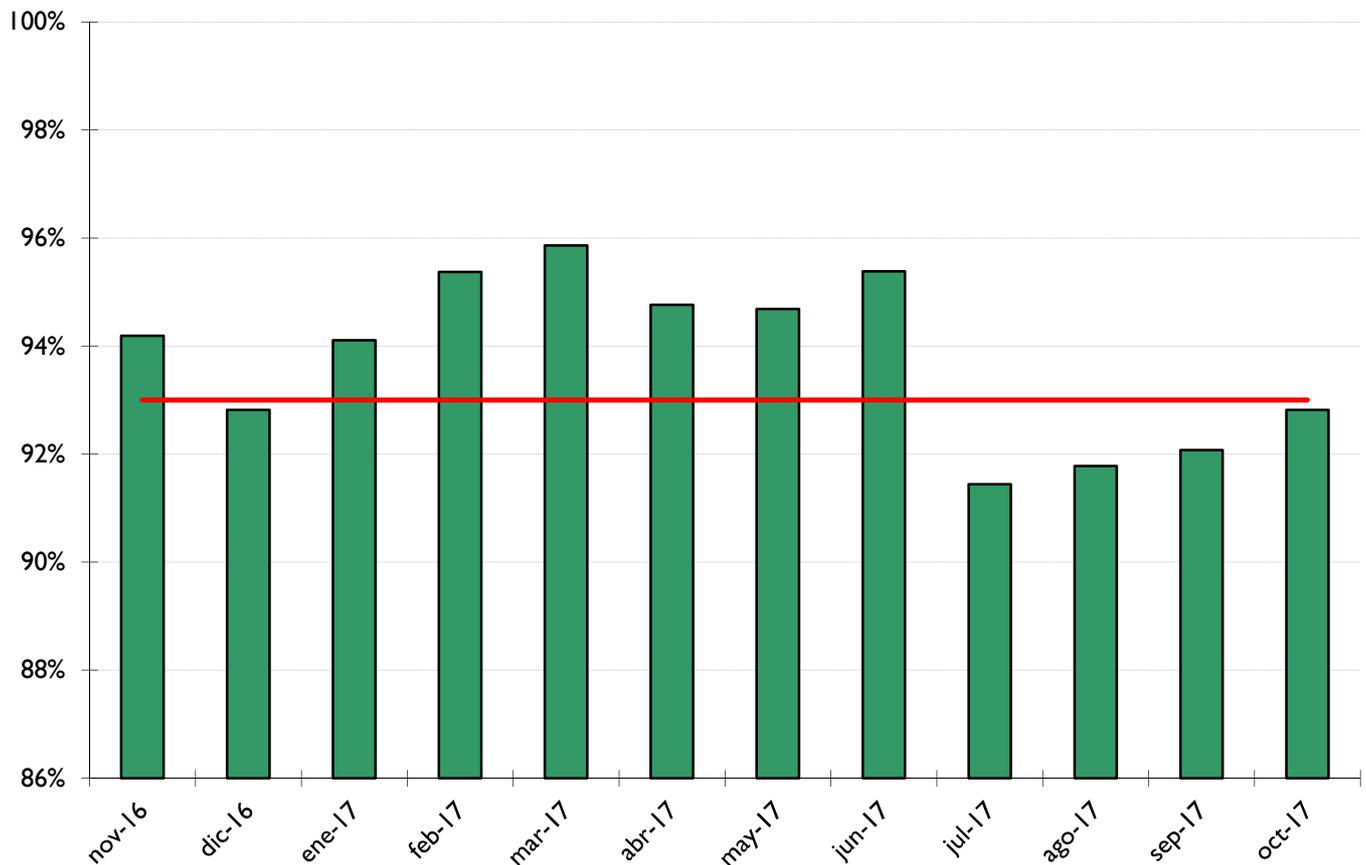
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

octubre 2017	
Total llamadas	14.552
Llamadas atendidas	13.507
ÍNDICE DE COBERTURA	92,82%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

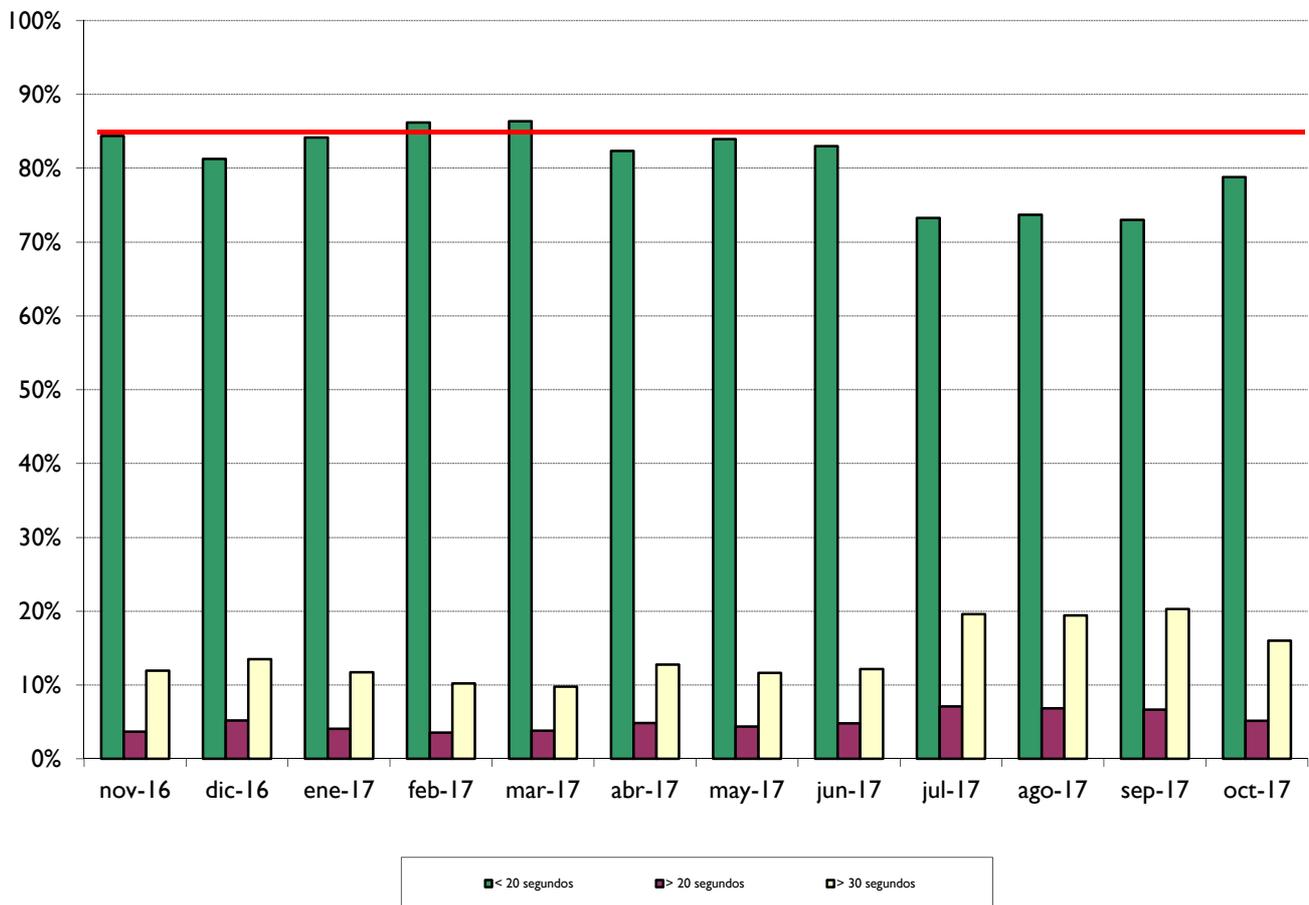
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

octubre 2017		
< 20 segundos	10.643	78,80%
> 20 segundos	698	5,17%
> 30 segundos	2.166	16,04%
13.507	100,00%	

→ Objetivo no 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%

octubre 2017	
Total llamadas	14.552
Llamadas abandonadas	1.045
ÍNDICE DE ABANDONOS	7,18%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

