



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

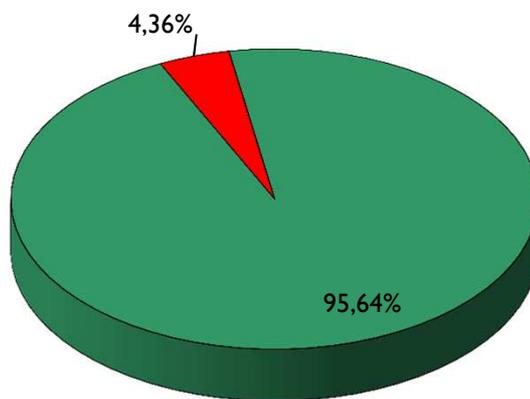
INFORME DE CALIDAD. NOVIEMBRE DE 2017



RESUMEN DE LLAMADAS

noviembre 2017

Llamadas atendidas	10.396	95,64%
Llamadas perdidas	474	4,36%
TOTAL	10.870	100,00%

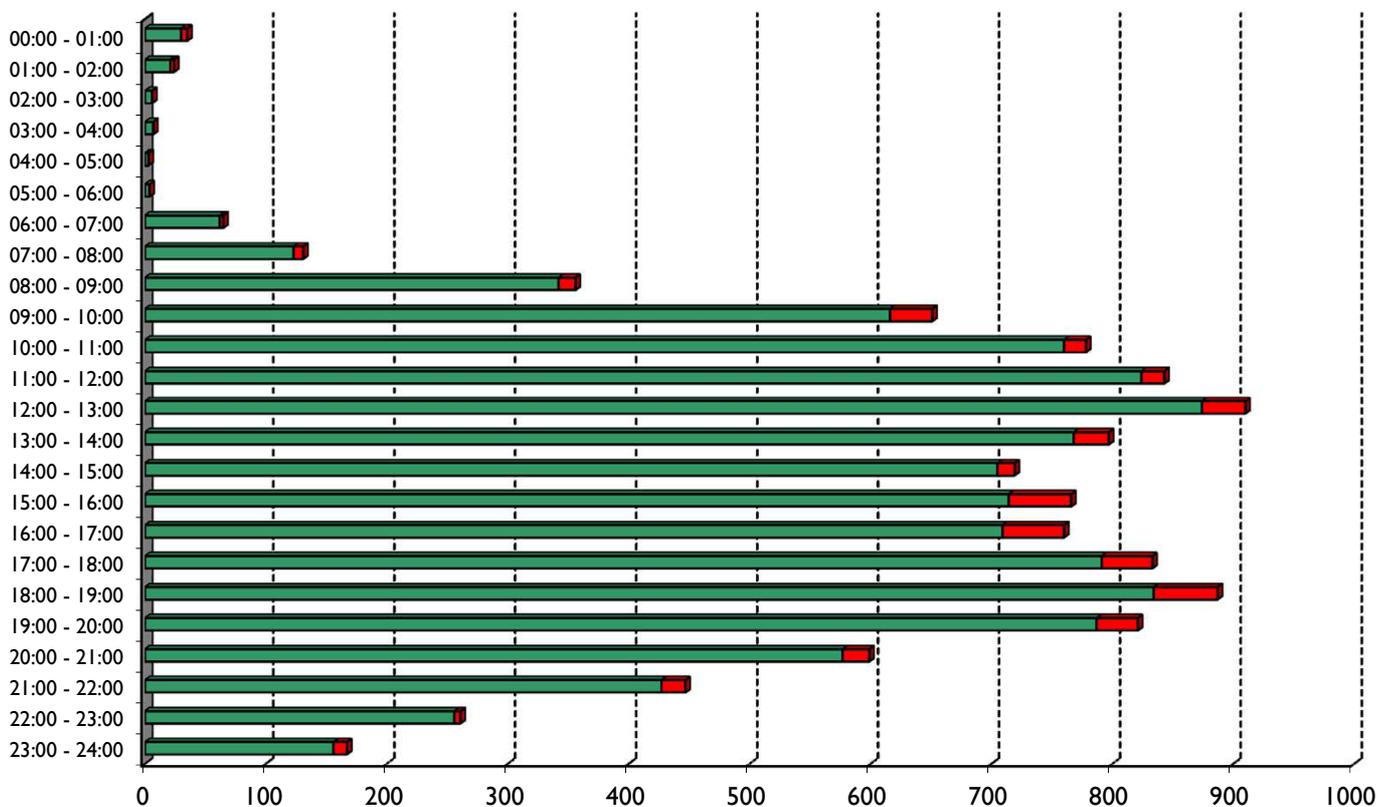


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	7.985	73,46%
Estación Plaza de Armas	2.885	26,54%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

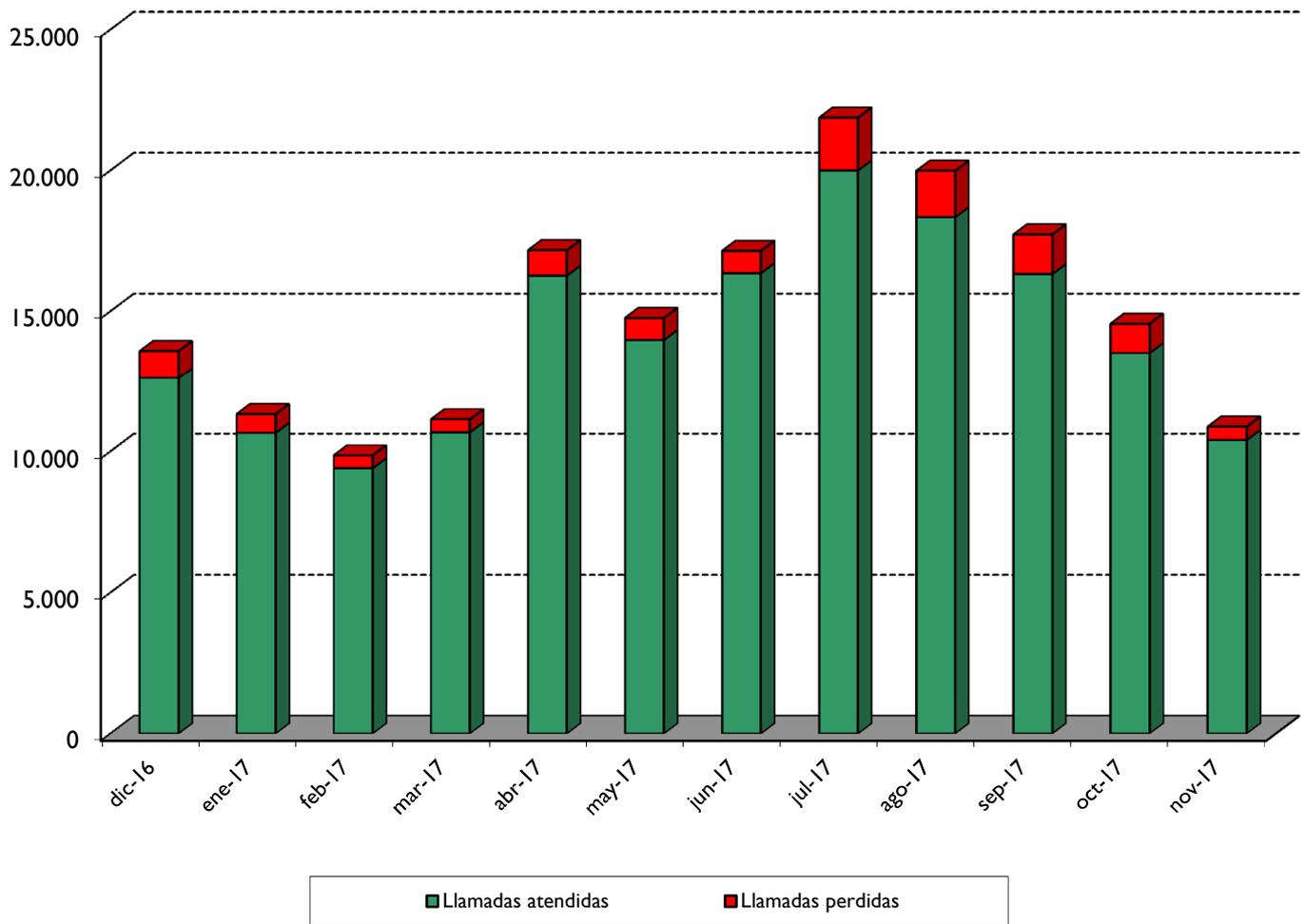
Desglose por franja horaria - noviembre 2017



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

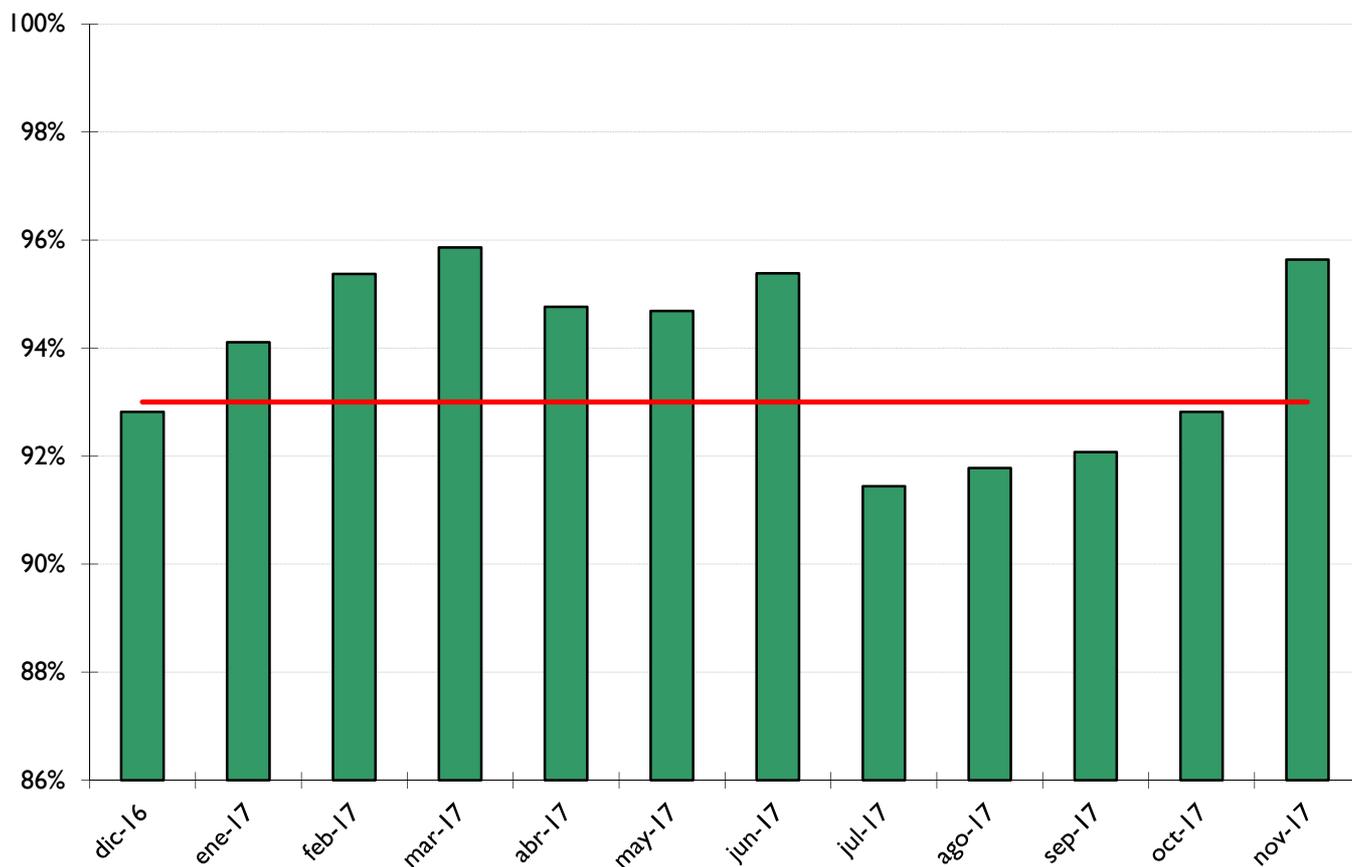
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

noviembre 2017	
Total llamadas	10.870
Llamadas atendidas	10.396
ÍNDICE DE COBERTURA	95,64%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

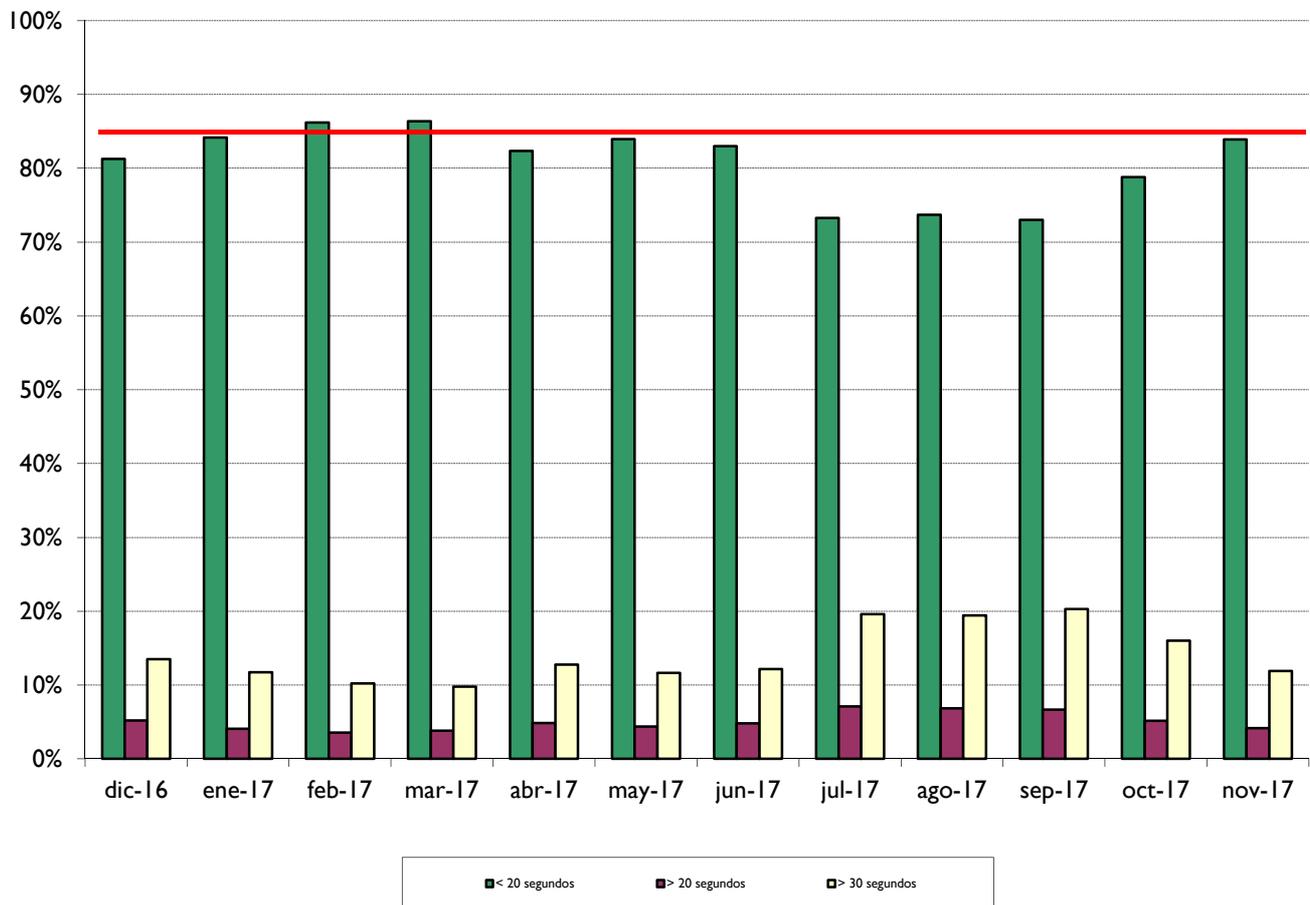
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

noviembre 2017		
< 20 segundos	8.725	83,93%
> 20 segundos	435	4,18%
> 30 segundos	1.236	11,89%
	10.396	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%

noviembre 2017	
Total llamadas	10.870
Llamadas abandonadas	474
ÍNDICE DE ABANDONOS	4,36%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

