



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

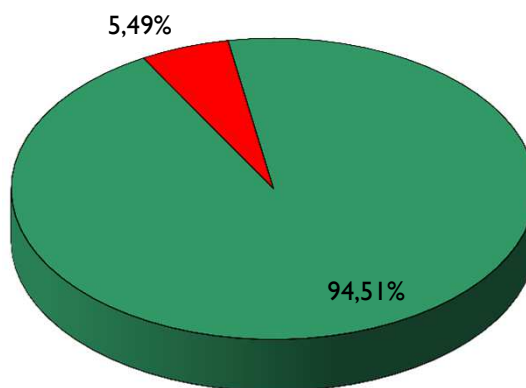
INFORME DE CALIDAD. DICIEMBRE DE 2017



RESUMEN DE LLAMADAS

diciembre 2017

Llamadas atendidas	13.282	94,51%
Llamadas perdidas	771	5,49%
TOTAL	14.053	100,00%



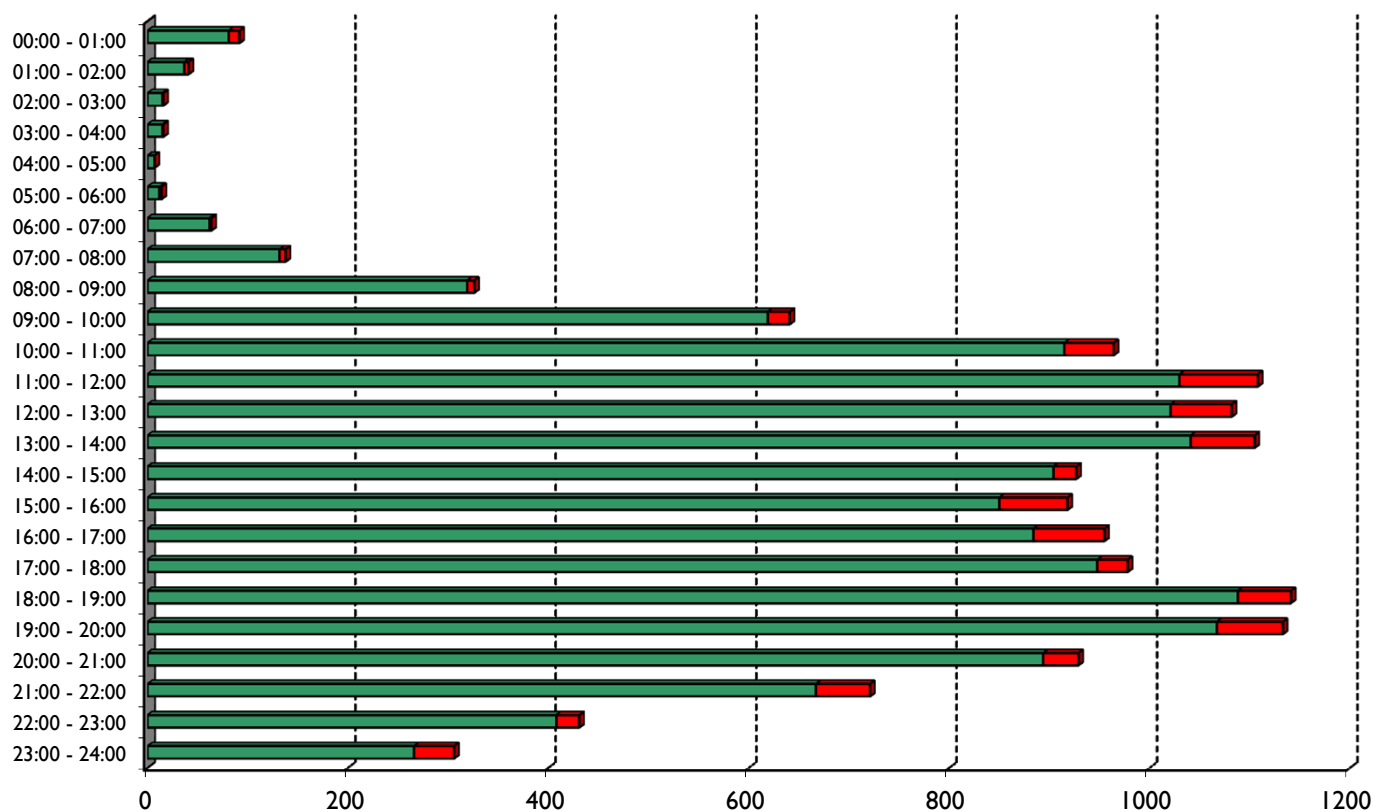
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	10.389	73,93%
Estación Plaza de Armas	3.664	26,07%

■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas

Desglose por franja horaria - diciembre 2017

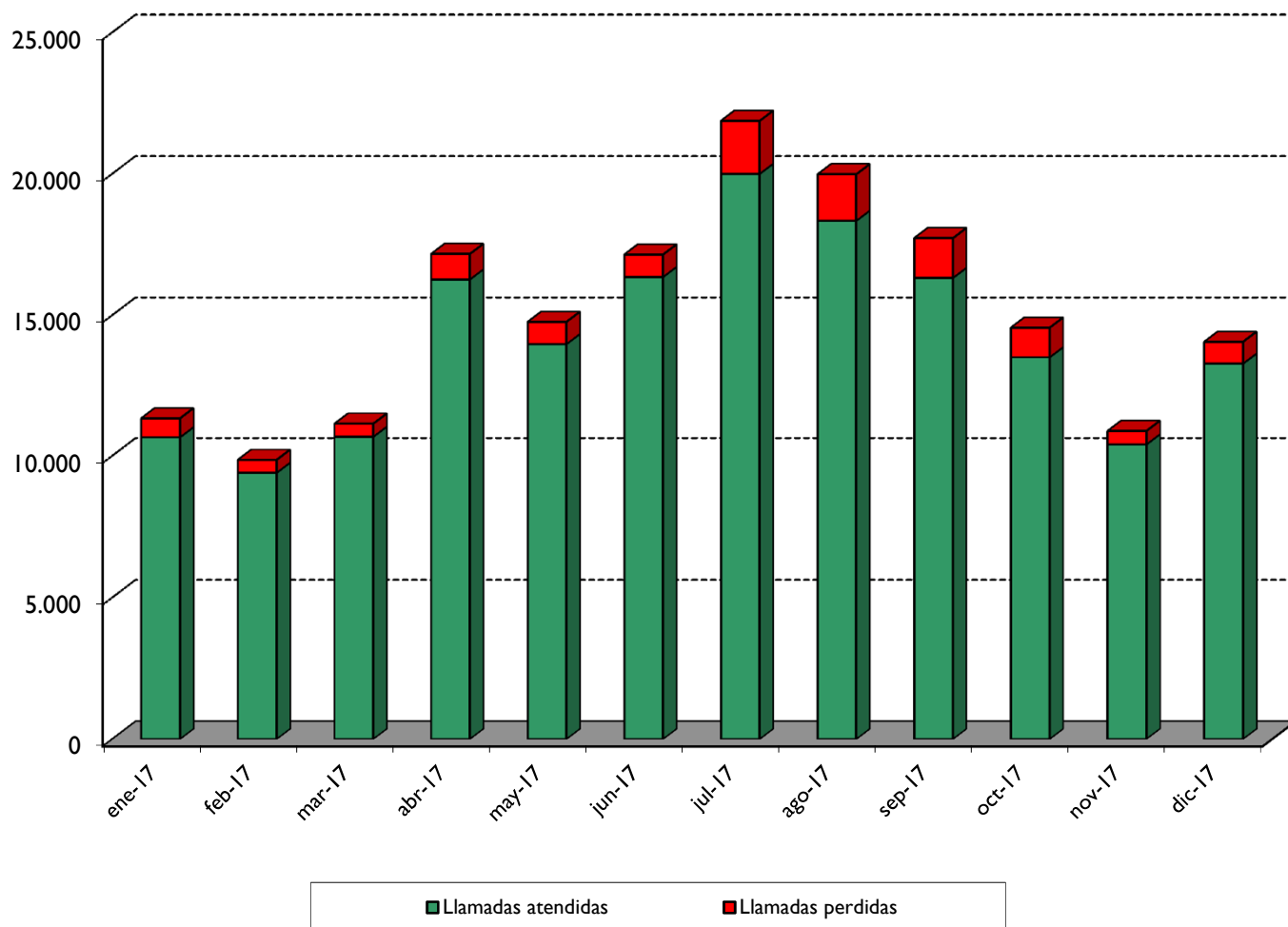


■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

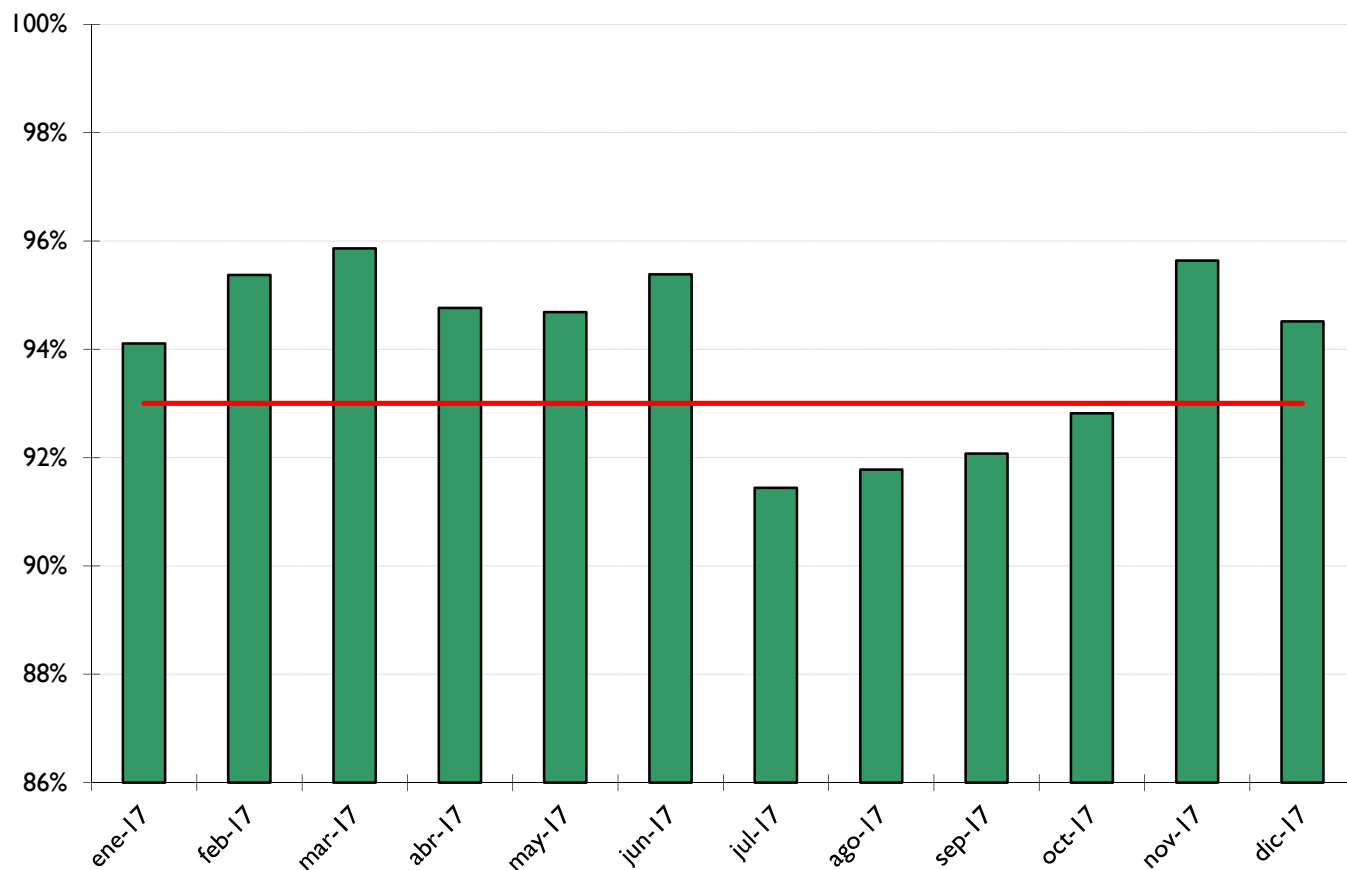
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

diciembre 2017	
Total llamadas	14.053
Llamadas atendidas	13.282
ÍNDICE DE COBERTURA	94,51%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





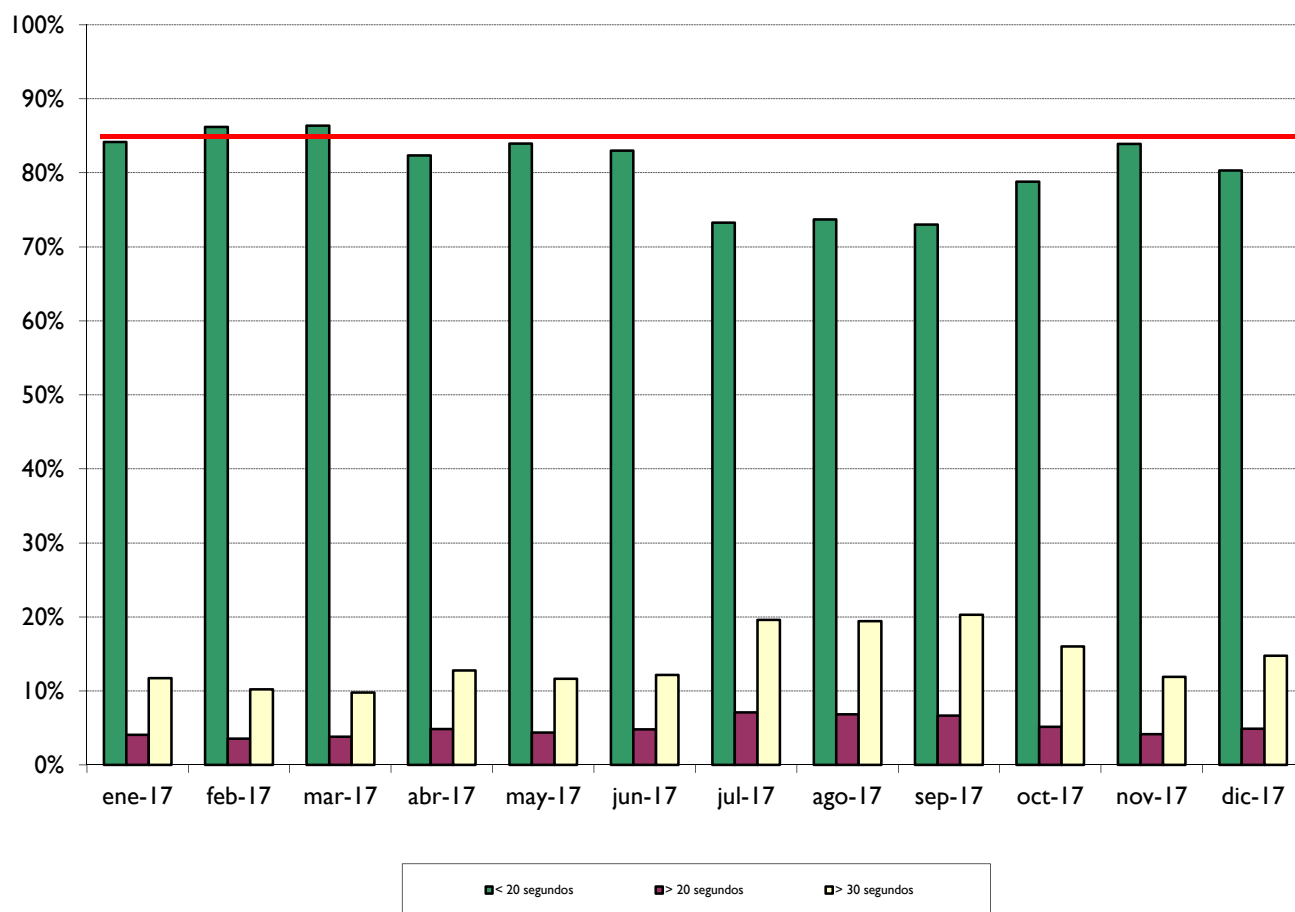
Tiempos de espera

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.

diciembre 2017				
< 20 segundos	10.667	80,31%		→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	653	4,92%		
> 30 segundos	1.962	14,77%		→ Objetivo no cumplido
	13.282	100,00%		

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

diciembre 2017	
Total llamadas	14.053
Llamadas abandonadas	771
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,49%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

