



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

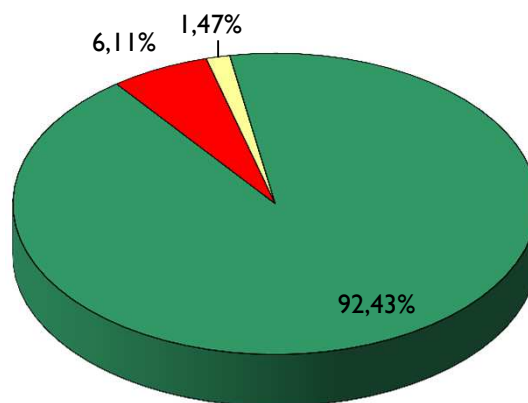
INFORME DE CALIDAD. 2015



RESUMEN DE LLAMADAS

Informe anual

Llamadas atendidas	163.239	92,43%
Llamadas perdidas	10.785	6,11%
Abandonos técnicos	2.591	1,47%
TOTAL	176.615	100,00%

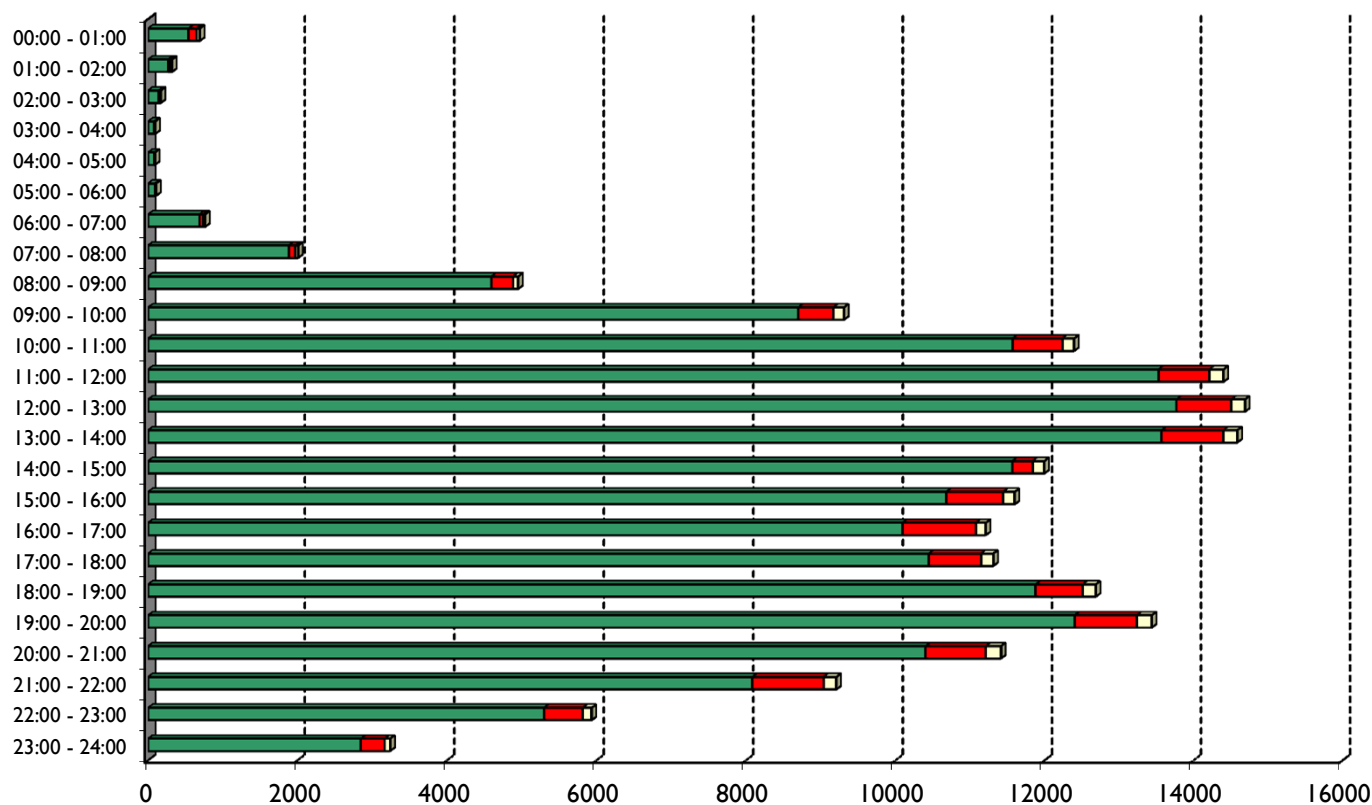


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	98.819	55,95%
Estación Plaza de Armas	77.796	44,05%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

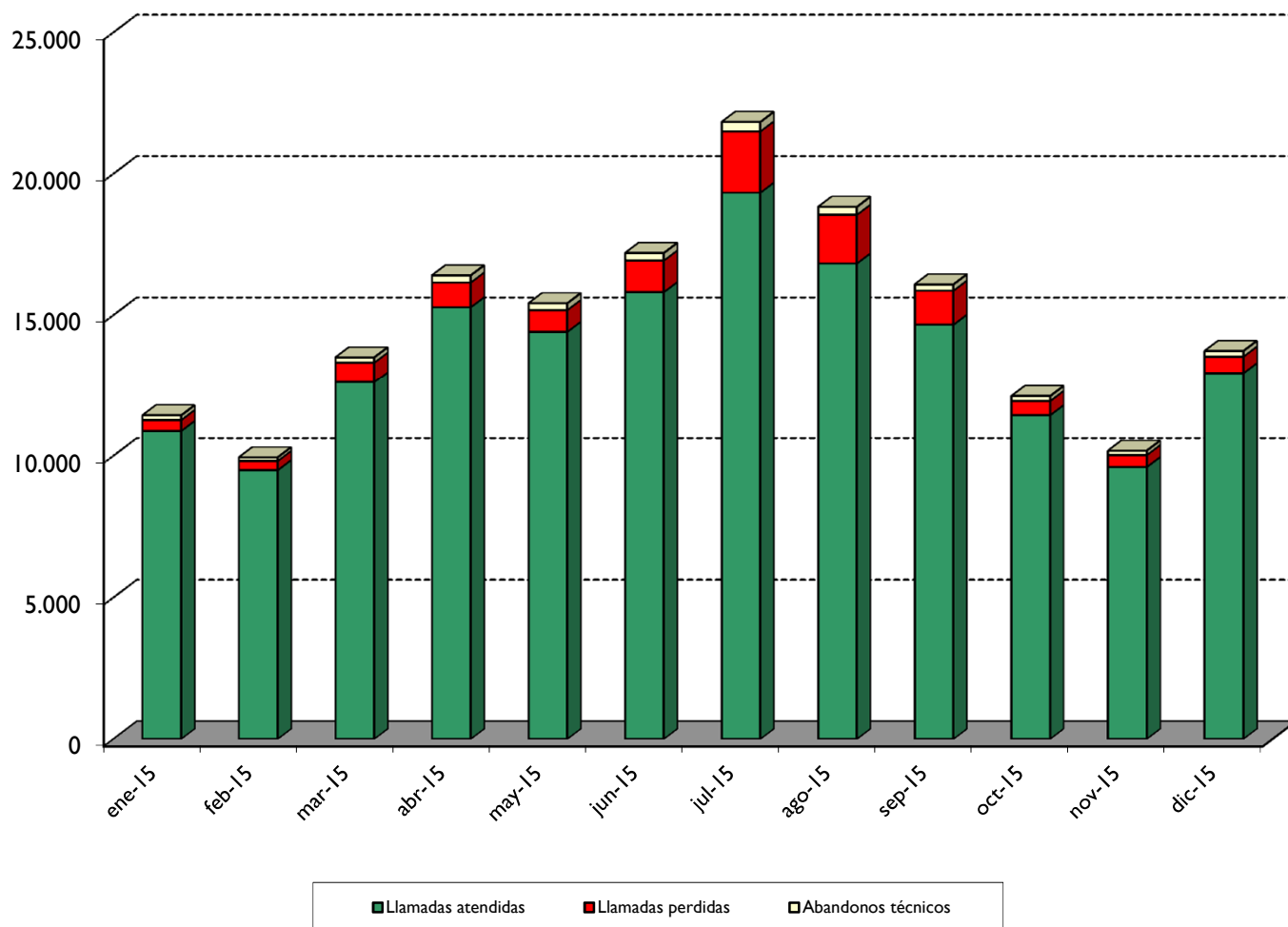
Desglose por franja horaria - Informe anual



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

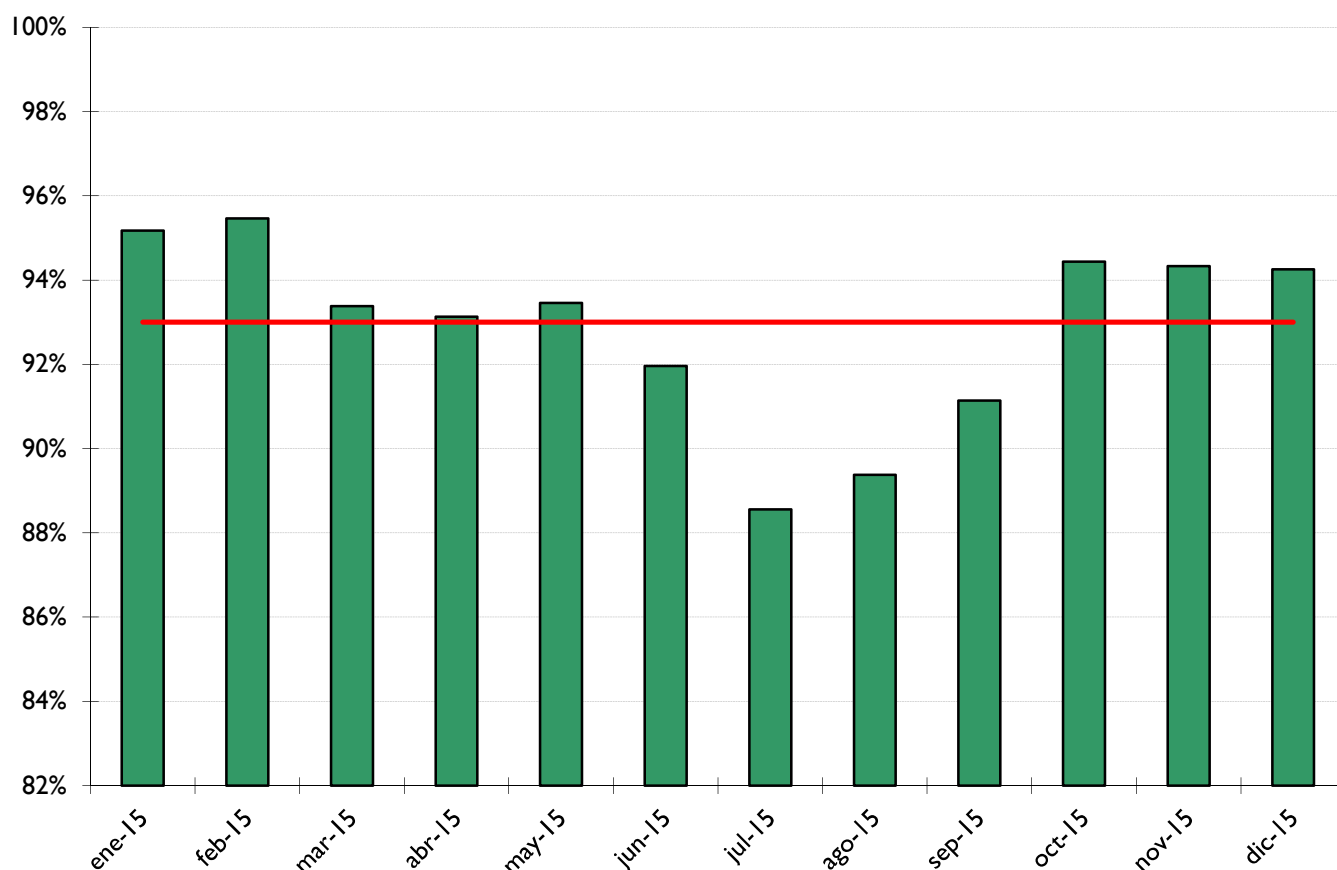
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

Informe anual	
Total llamadas	176.615
Llamadas atendidas	163.239
ÍNDICE DE COBERTURA	92,43%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

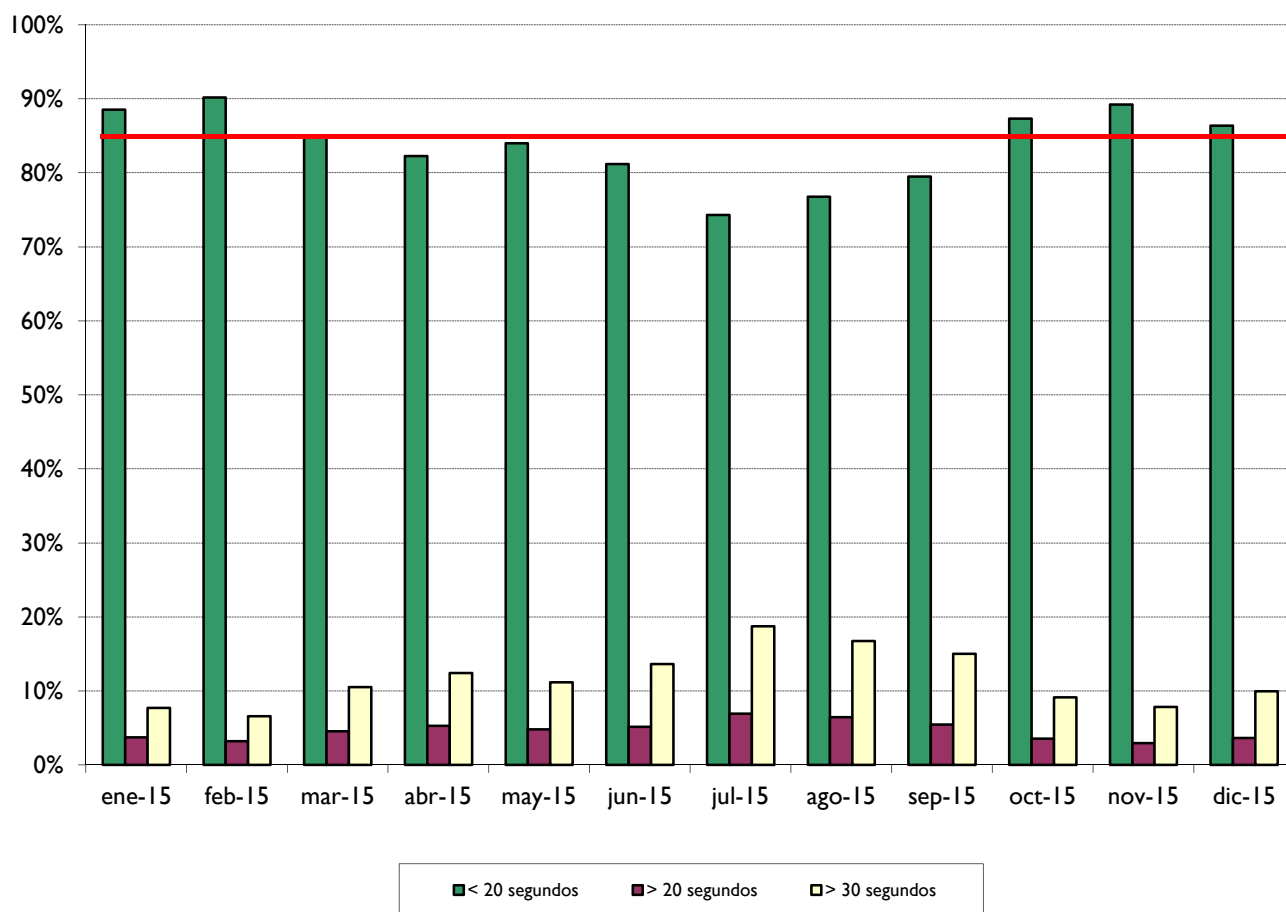
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

Informe anual		
< 20 segundos	135.047	82,73%
> 20 segundos	8.003	4,90%
> 30 segundos	20.189	12,37%
	163.239	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%

Informe anual	
Total llamadas	176.615
Llamadas abandonadas	10.785
ÍNDICE DE ABANDONOS	6,11%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

