



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

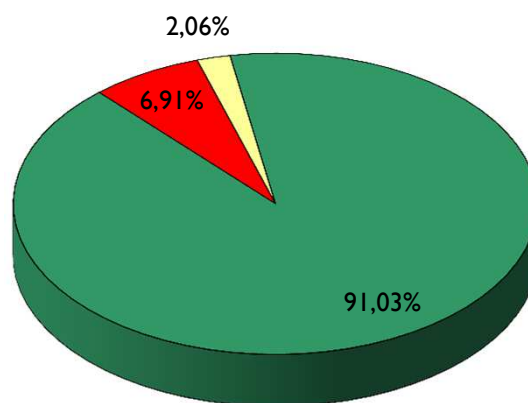
INFORME DE CALIDAD. 2016



RESUMEN DE LLAMADAS

Informe anual

Llamadas atendidas	161.484	91,03%
Llamadas perdidas	12.264	6,91%
Abandonos técnicos	3.649	2,06%
TOTAL	177.397	100,00%

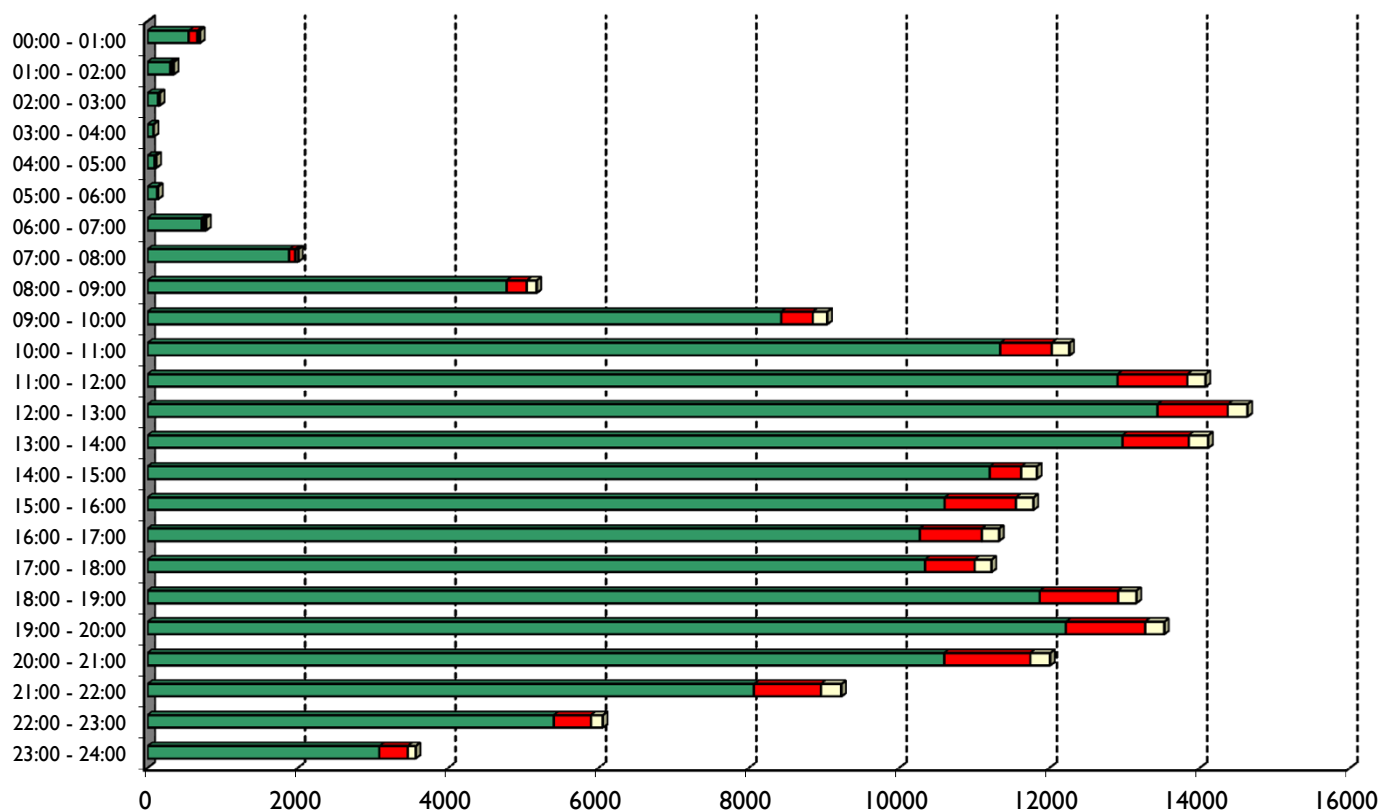


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	113.056	63,73%
Estación Plaza de Armas	64.341	36,27%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

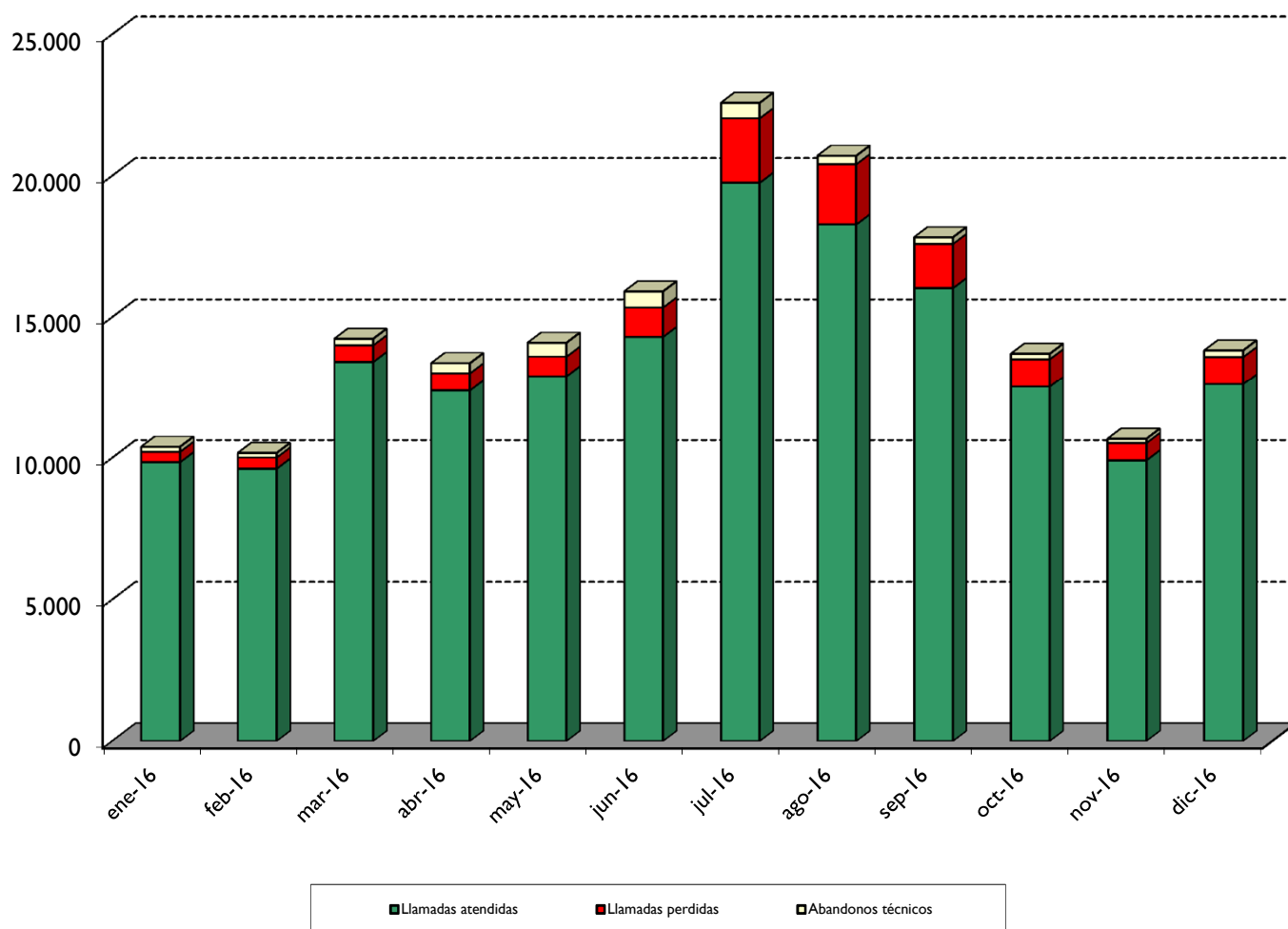
Desglose por franja horaria - Informe anual



■ 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	177.397
Llamadas atendidas	161.484
ÍNDICE DE COBERTURA	91,03%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





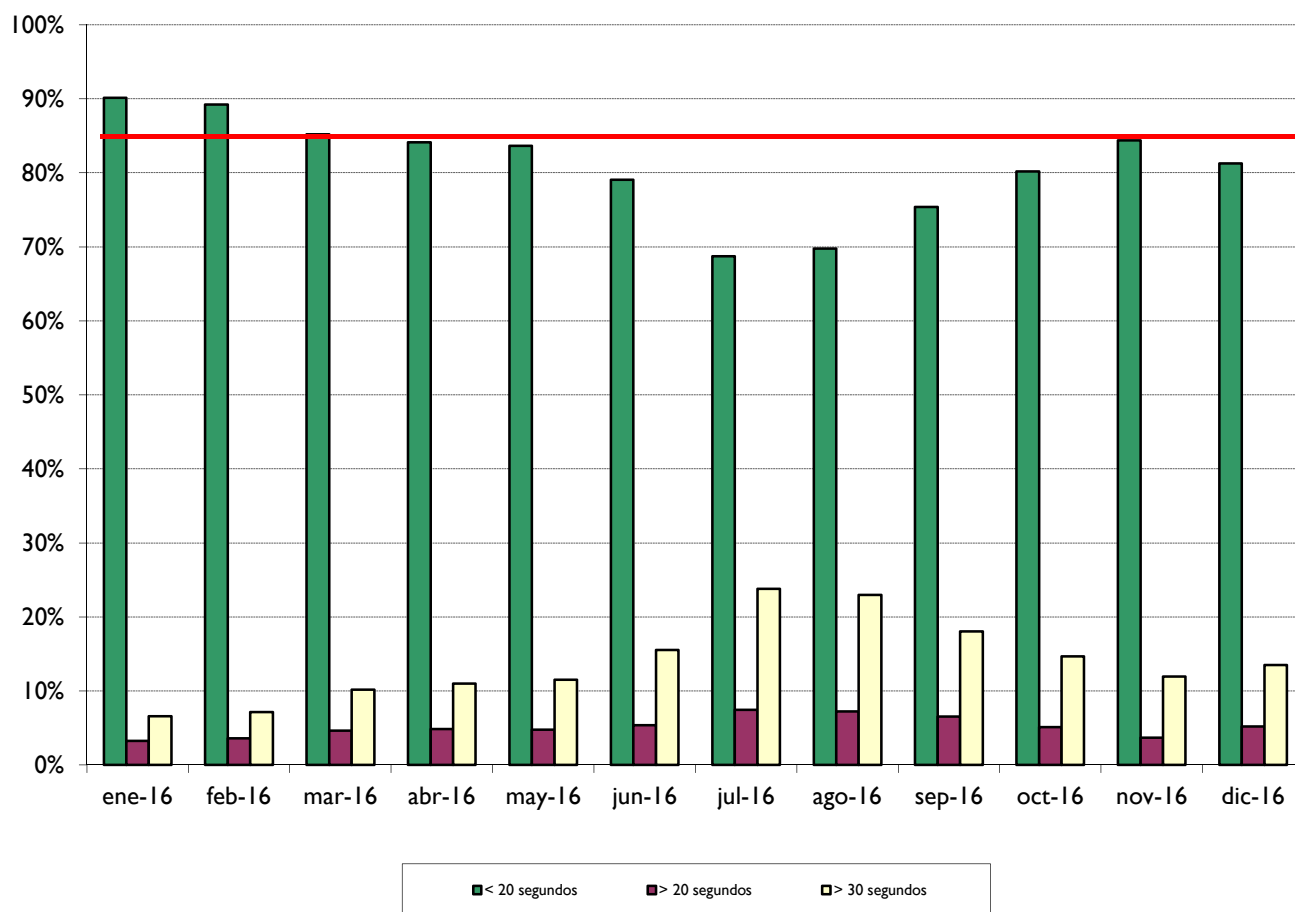
Tiempos de espera

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	128.410	79,52%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	8.776	5,43%	
> 30 segundos	24.298	15,05%	→ Objetivo no cumplido
	161.484	100,00%	

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	177.397
Llamadas abandonadas	12.264
ÍNDICE DE ABANDONOS	6,91%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

