



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

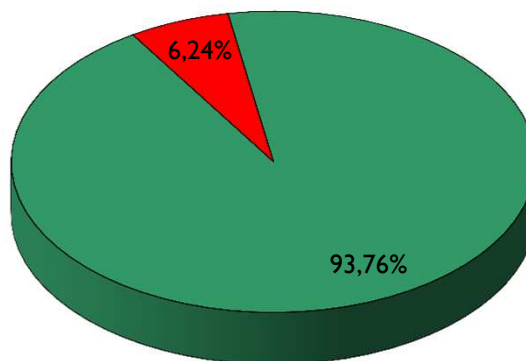
INFORME DE CALIDAD. 2017



RESUMEN DE LLAMADAS

Informe anual

Llamadas atendidas	169.125	93,76%
Llamadas perdidas	11.264	6,24%
TOTAL	180.389	100,00%



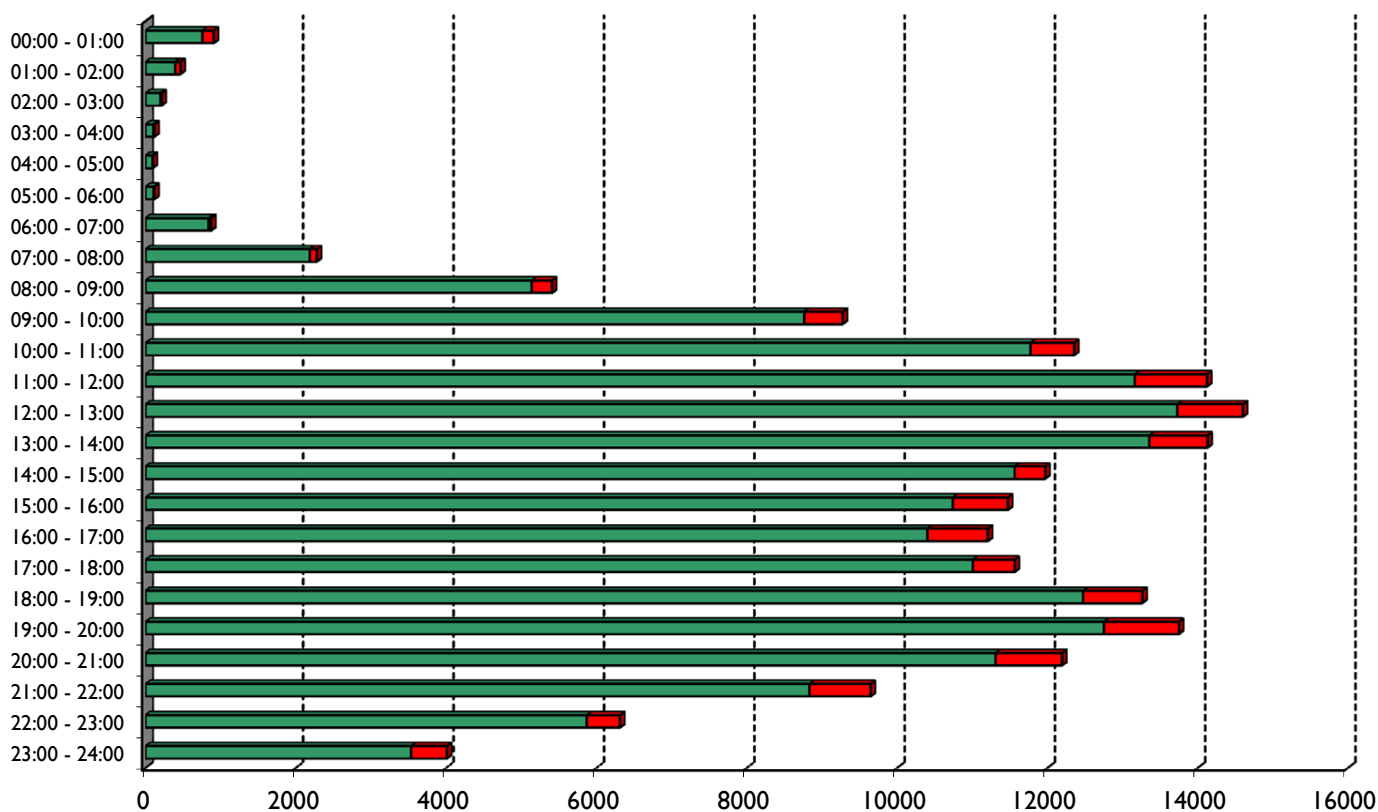
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	122.388	67,85%
Estación Plaza de Armas	58.001	32,15%

■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas

Desglose por franja horaria - Informe anual

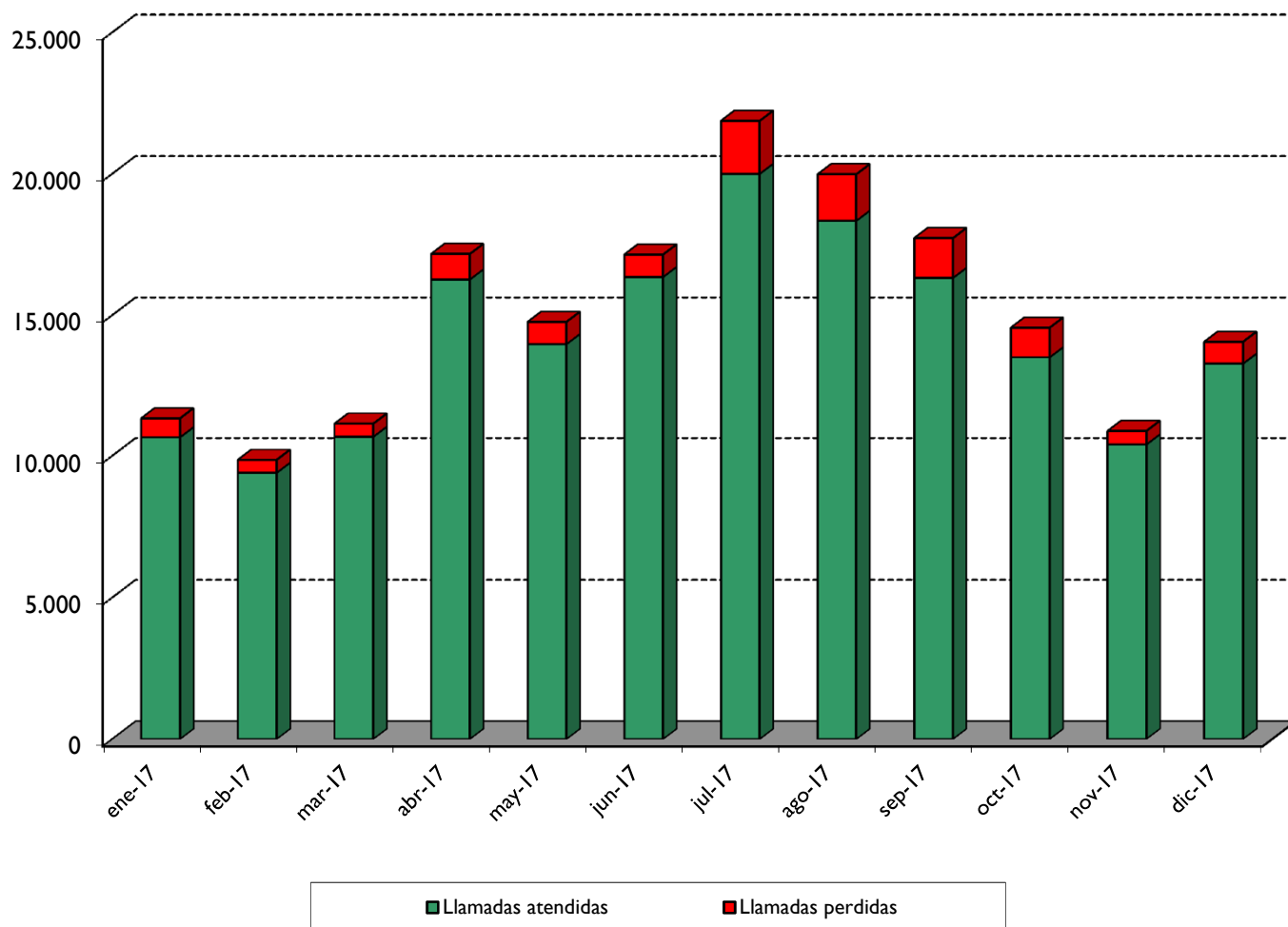


■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

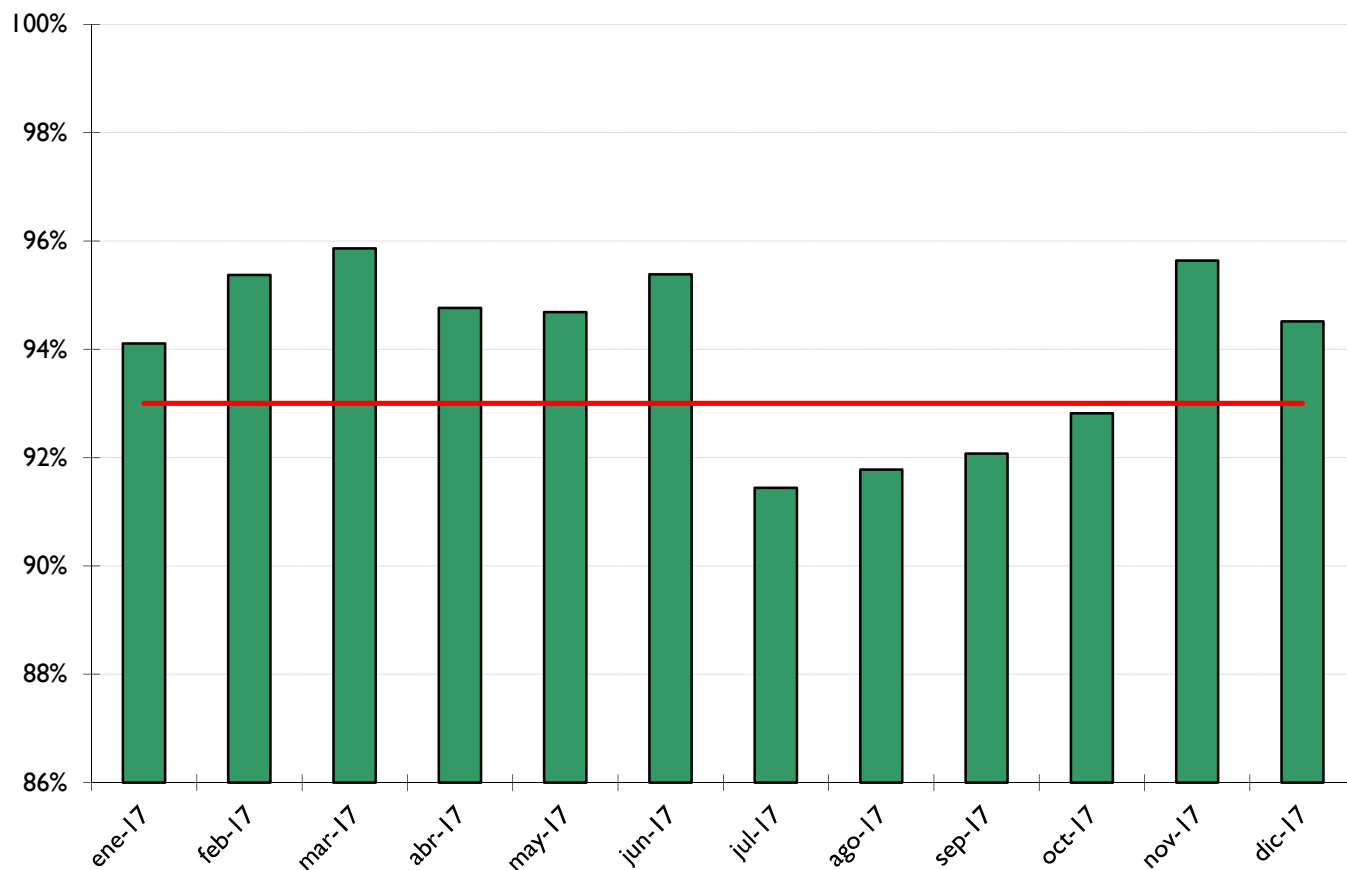
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

Informe anual	
Total llamadas	180.389
Llamadas atendidas	169.125
ÍNDICE DE COBERTURA	93,76%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





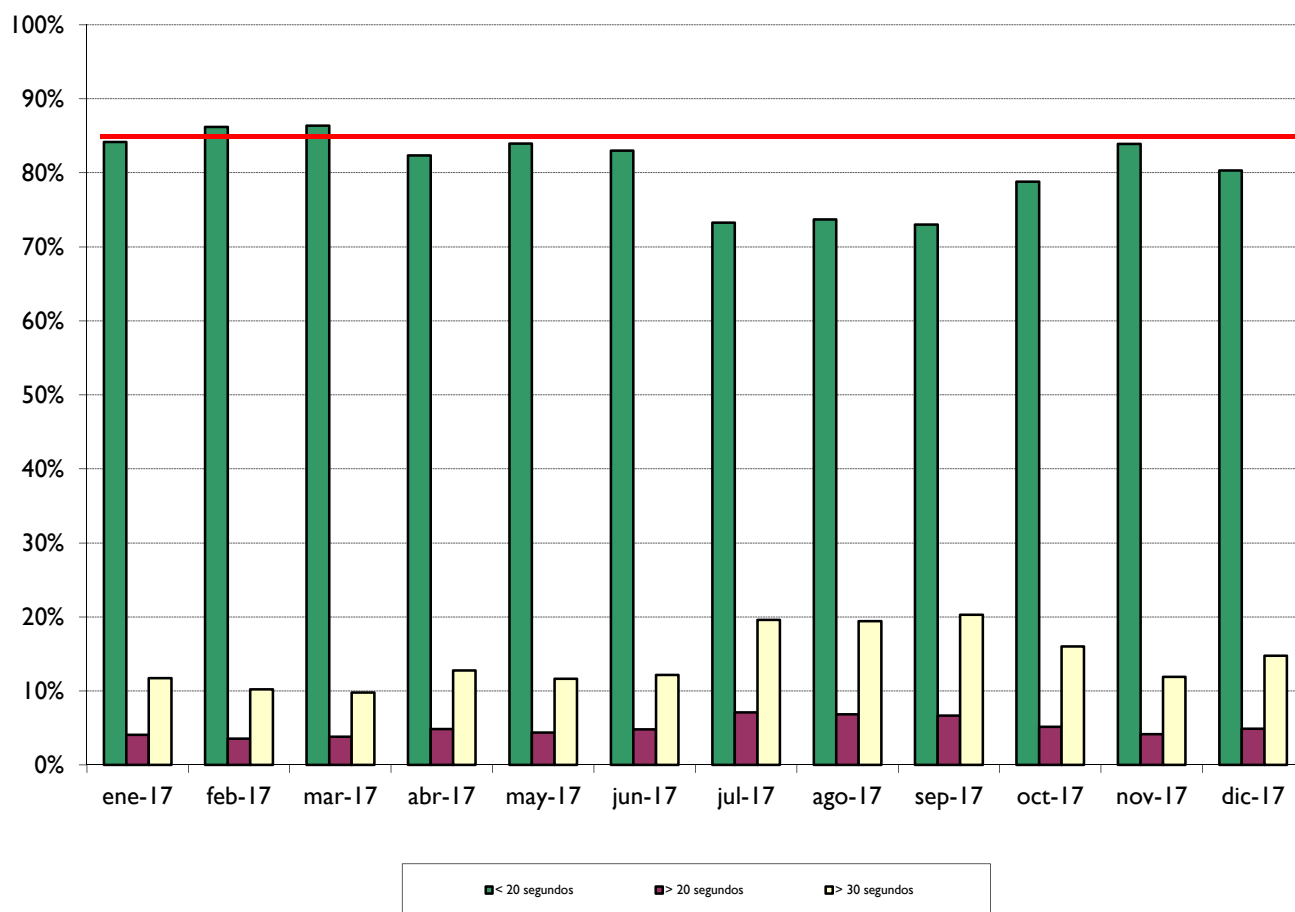
Tiempos de espera

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.

Informe anual			
< 20 segundos	135.090	79,88%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	8.924	5,28%	
> 30 segundos	25.111	14,85%	→ Objetivo no cumplido
	169.125	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	180.389
Llamadas abandonadas	11.264
ÍNDICE DE ABANDONOS	6,24%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

