



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

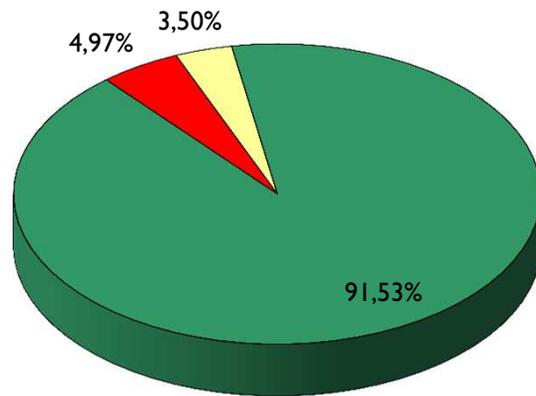
INFORME DE CALIDAD. MAYO DE 2016



**RESUMEN DE LLAMADAS**

**mayo 2016**

Llamadas atendidas	12.895	91,53%
Llamadas perdidas	700	4,97%
Abandonos técnicos	493	3,50%
<b>TOTAL</b>	<b>14.088</b>	<b>100,00%</b>

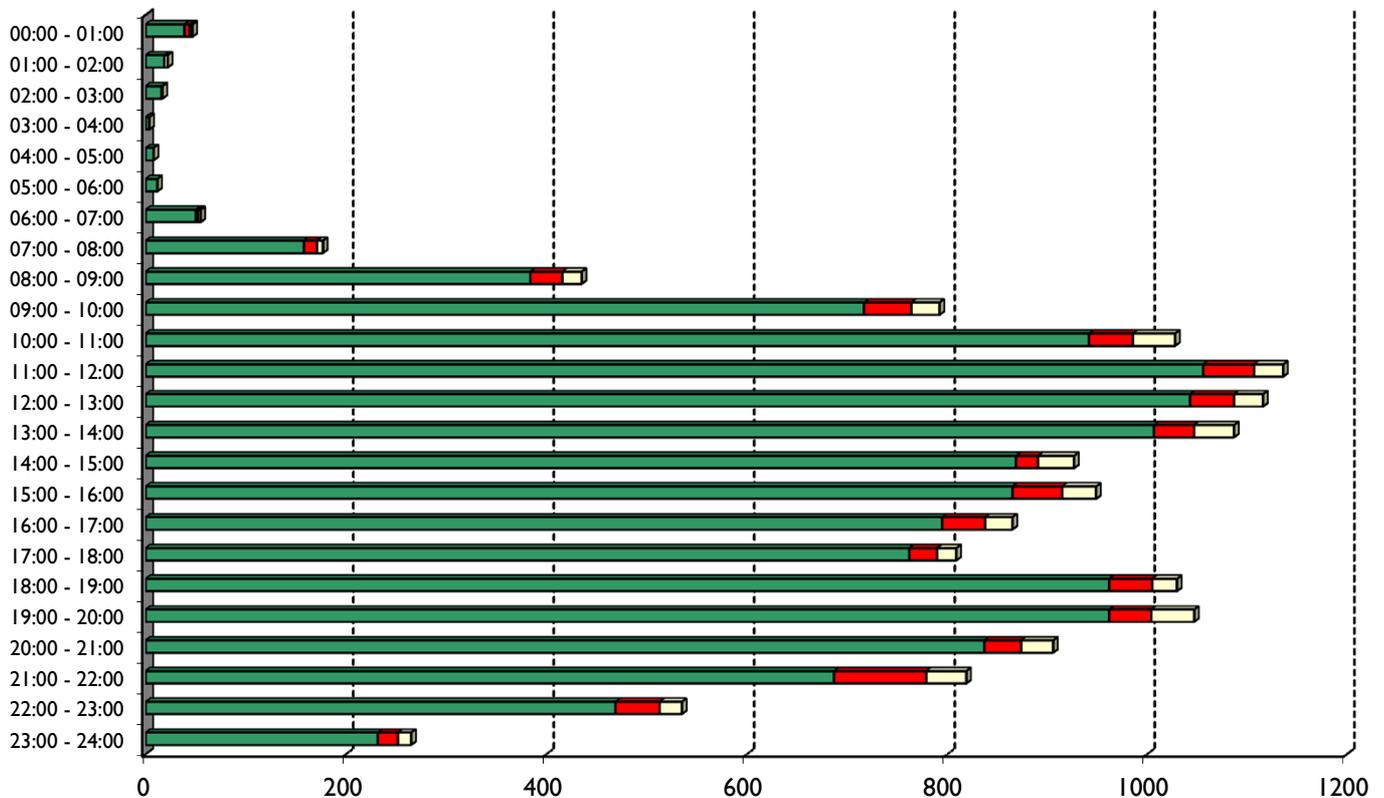


**Desglose de llamadas**

Ámbito metropolitano	8.054	57,17%
Estación Plaza de Armas	6.034	42,83%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

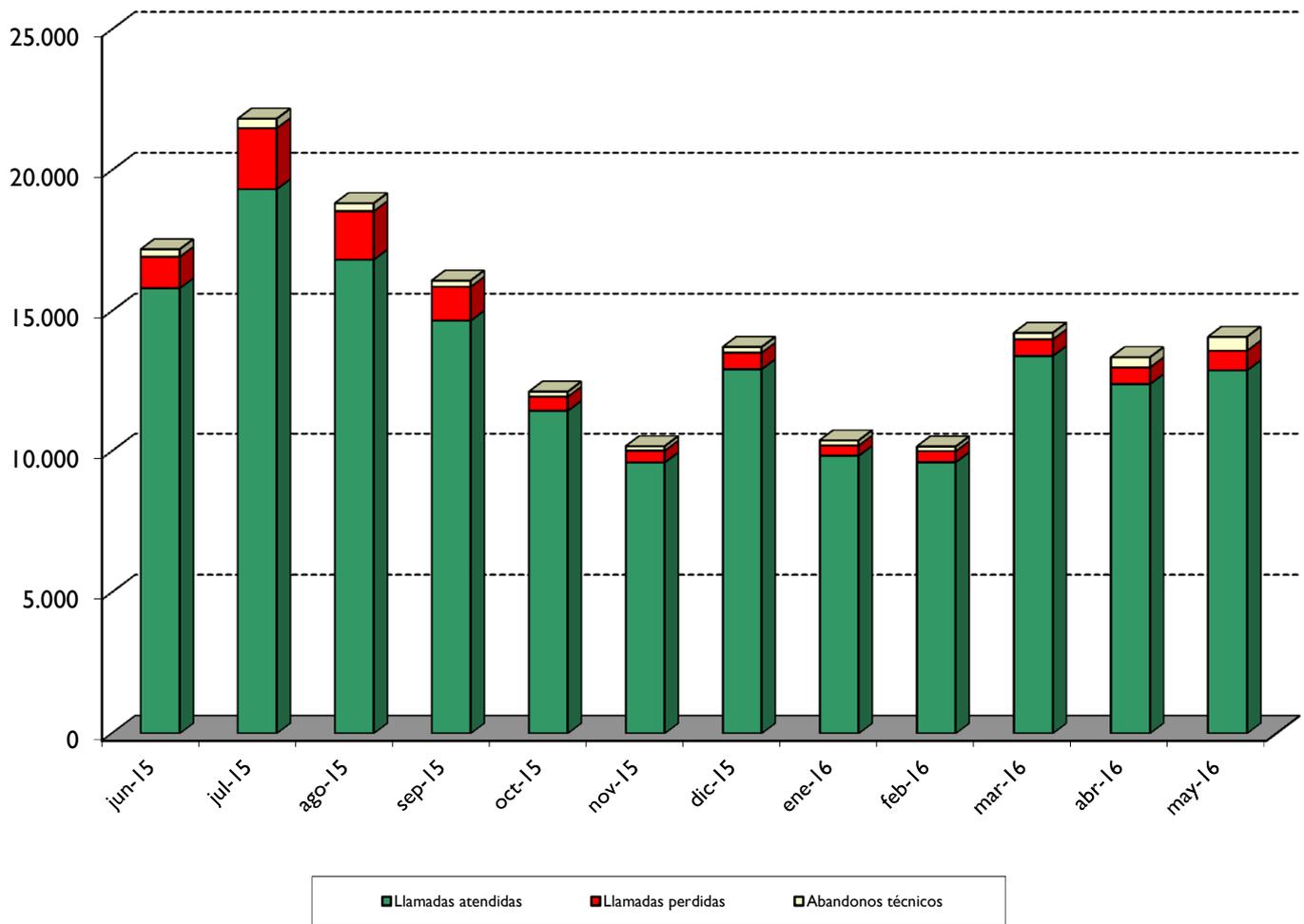
**Desglose por franja horaria - mayo 2016**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

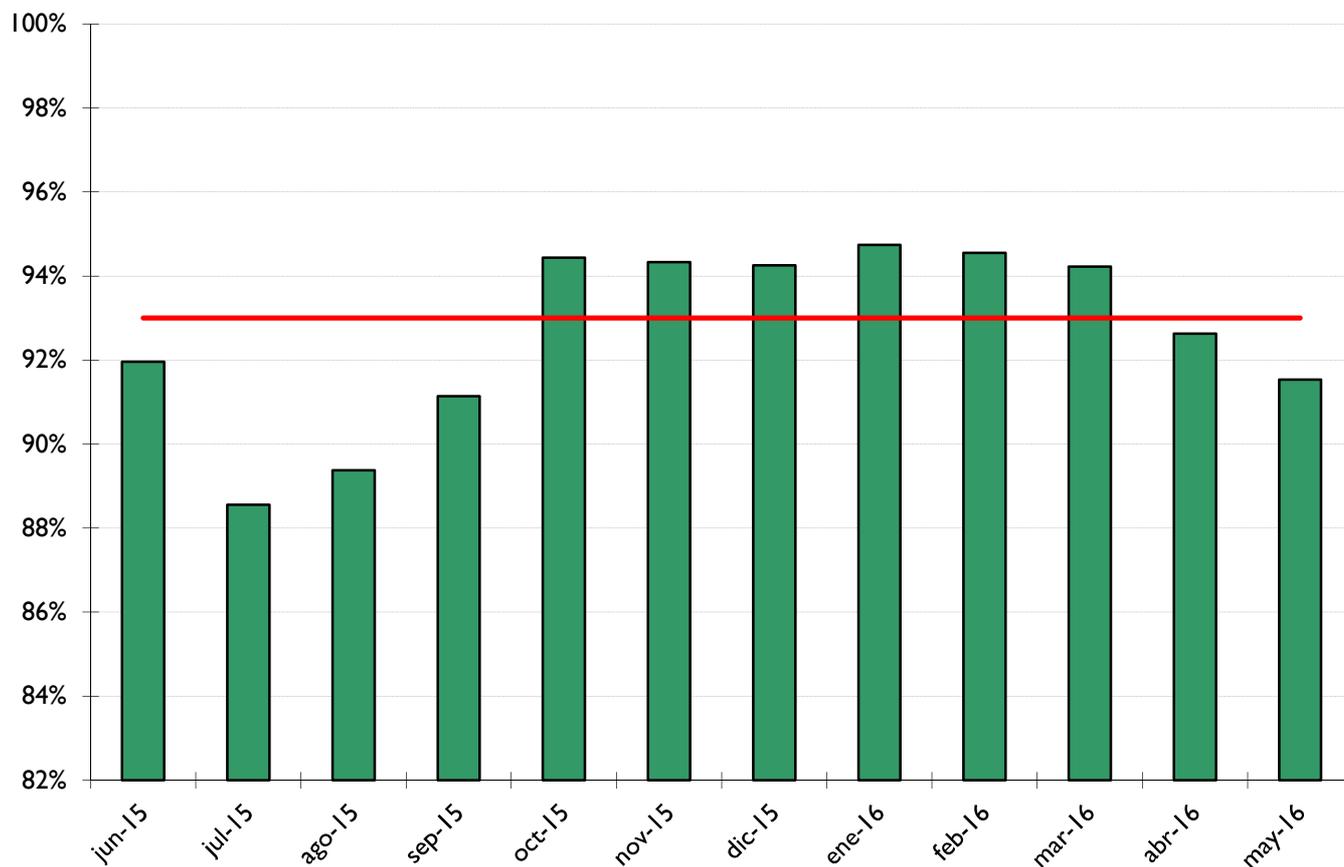
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

mayo 2016	
Total llamadas	14.088
Llamadas atendidas	12.895
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>91,53%</b>

→ Objetivo no cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

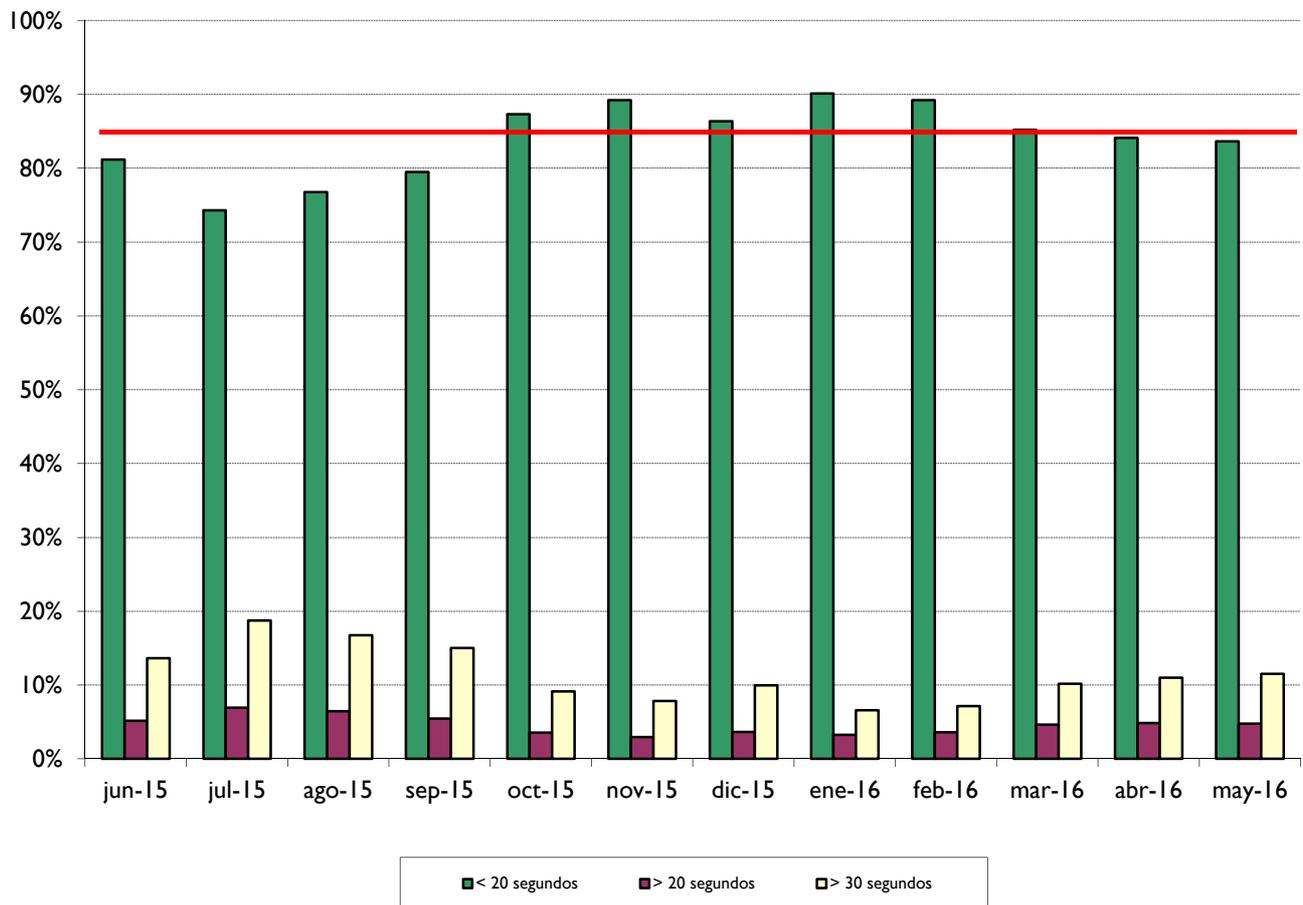
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

mayo 2016		
< 20 segundos	10.789	83,67%
> 20 segundos	618	4,79%
> 30 segundos	1.488	11,54%
<b>12.895</b>	<b>100,00%</b>	

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%

mayo 2016	
Total llamadas	14.088
Llamadas abandonadas	700
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>4,97%</b>

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

