



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



# **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

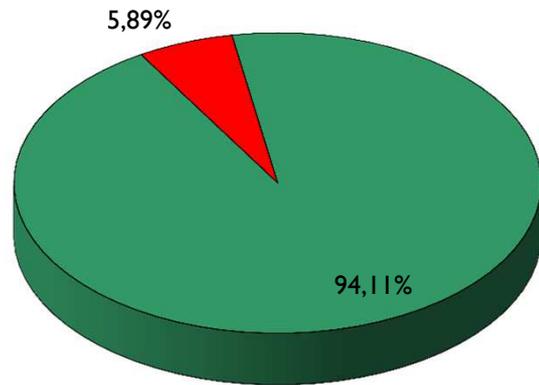
INFORME DE CALIDAD. ENERO DE 2017



**RESUMEN DE LLAMADAS**

**enero 2017**

Llamadas atendidas	10.650	94,11%
Llamadas perdidas	667	5,89%
<b>TOTAL</b>	<b>11.317</b>	<b>100,00%</b>

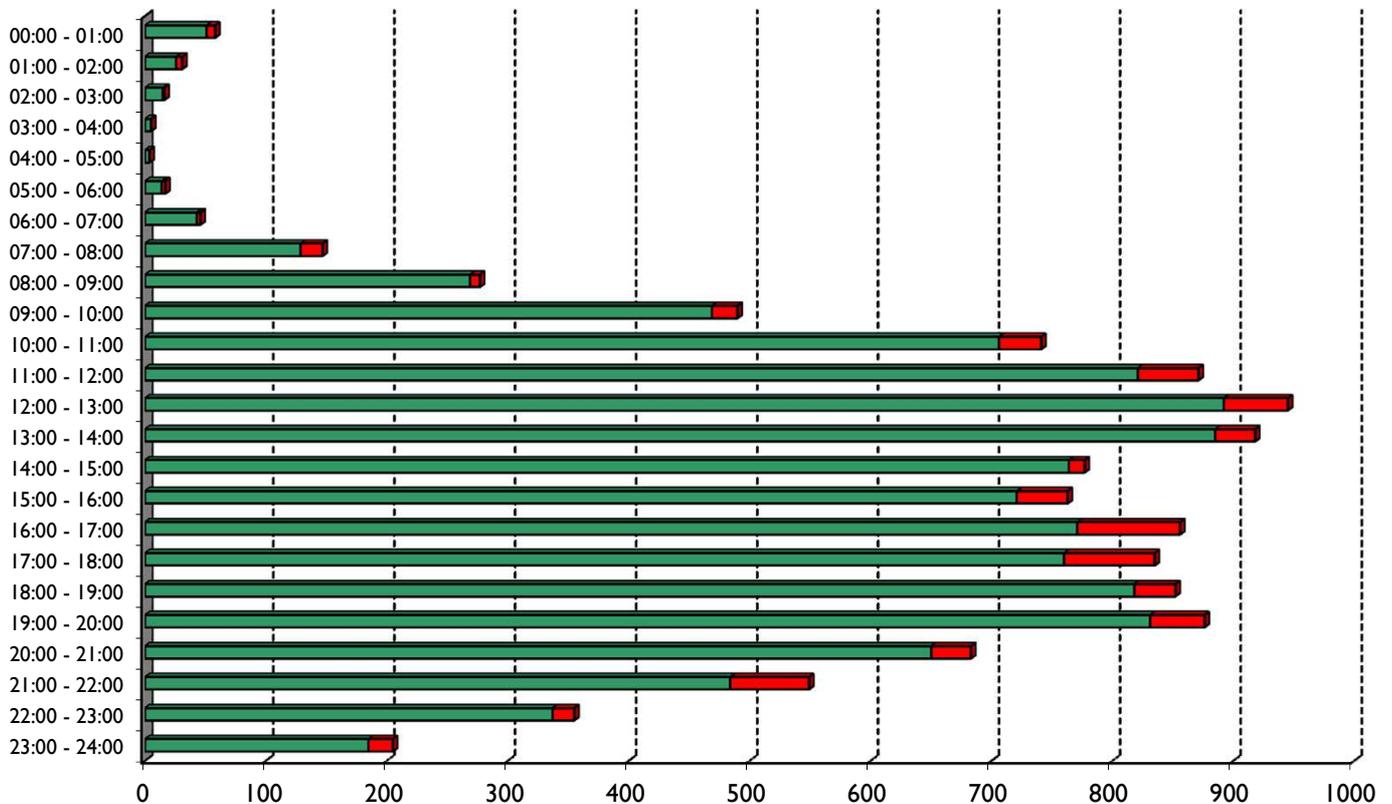


**Desglose de llamadas**

Ámbito metropolitano	8.179	72,27%
Estación Plaza de Armas	3.138	27,73%

■ Llamadas atendidas      ■ Llamadas perdidas

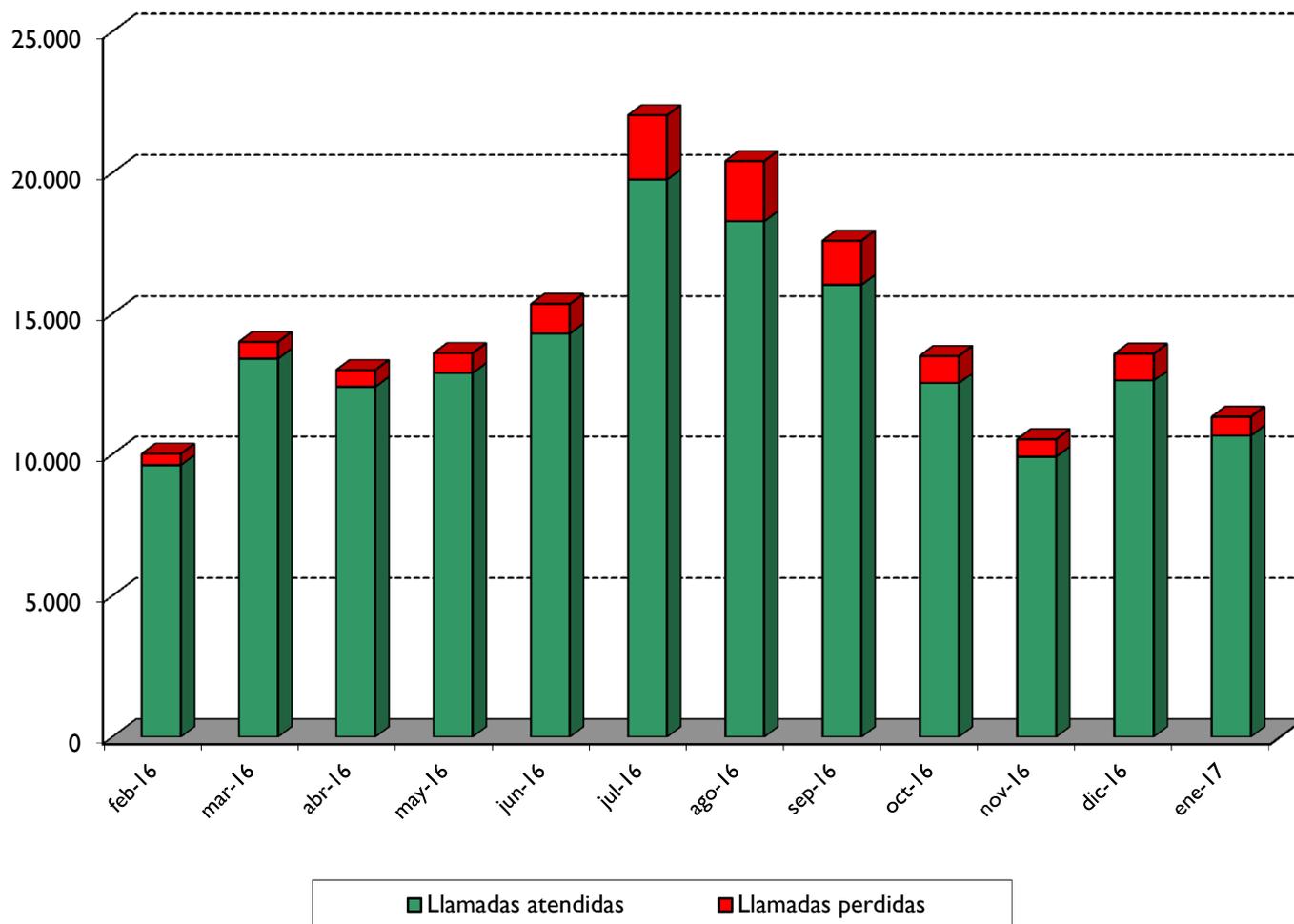
**Desglose por franja horaria - enero 2017**



■ Llamadas atendidas      ■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

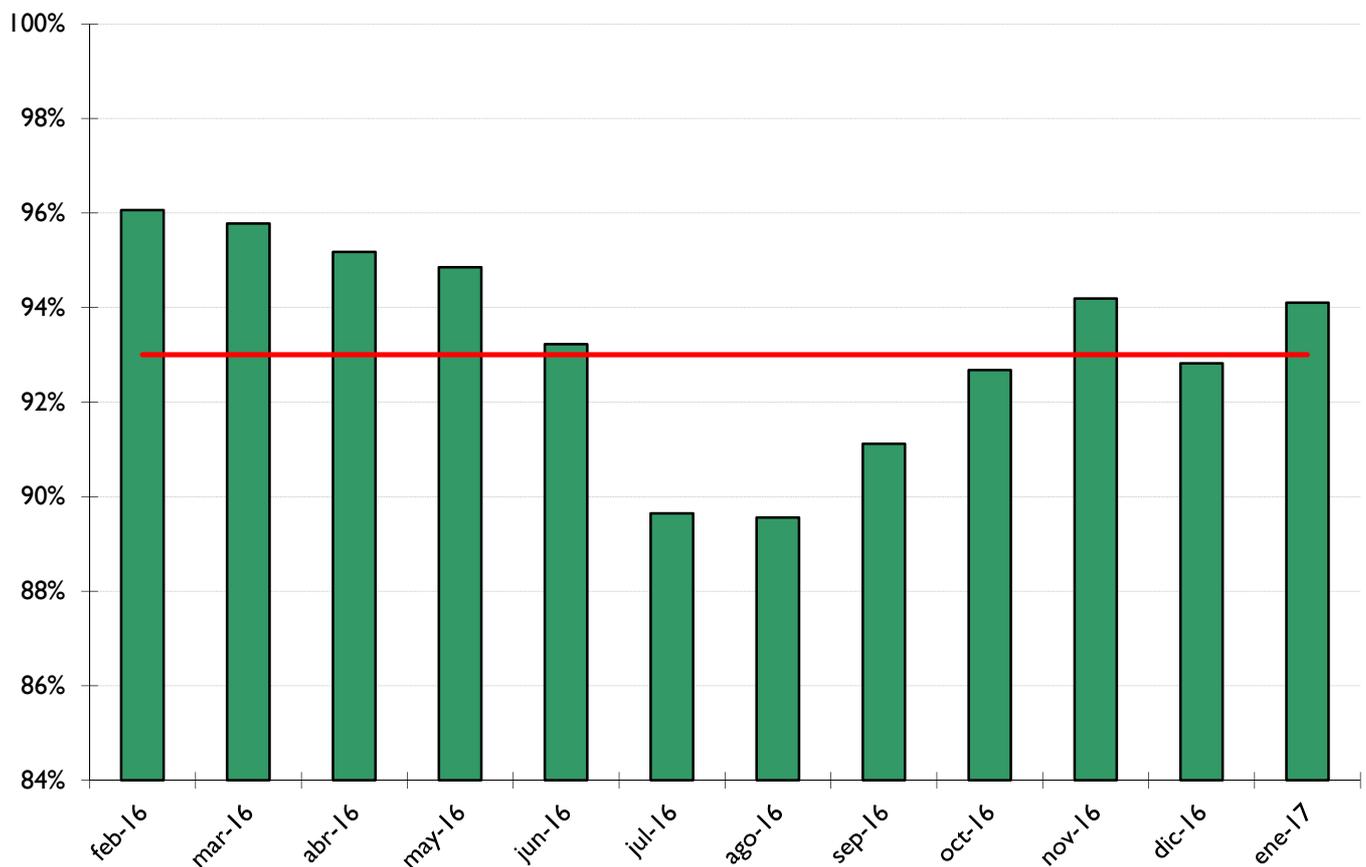
#### Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

enero 2017	
Total llamadas	11.317
Llamadas atendidas	10.650
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>94,11%</b>

→ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

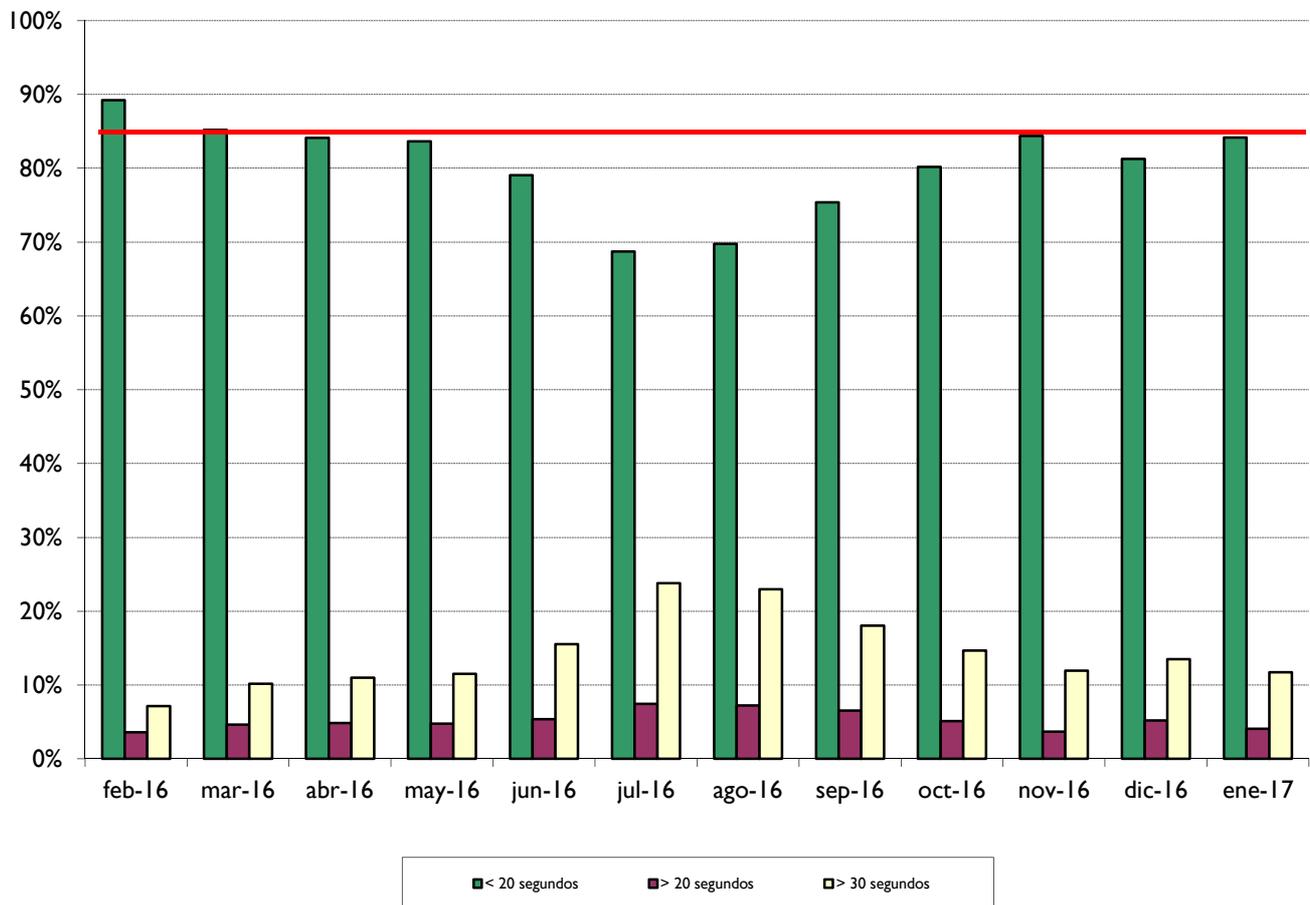
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

enero 2017		
< 20 segundos	8.964	84,17%
> 20 segundos	436	4,09%
> 30 segundos	1.250	11,74%
	<b>10.650</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%

enero 2017	
Total llamadas	11.317
Llamadas abandonadas	667
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>5,89%</b>

→ Objetivo no cumplido

**Evolución del índice de abandonos**

