



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

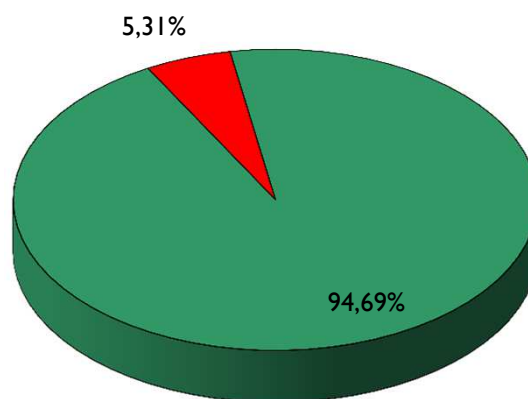
INFORME DE CALIDAD. MAYO DE 2017



RESUMEN DE LLAMADAS

mayo 2017

Llamadas atendidas	13.974	94,69%
Llamadas perdidas	784	5,31%
TOTAL	14.758	100,00%



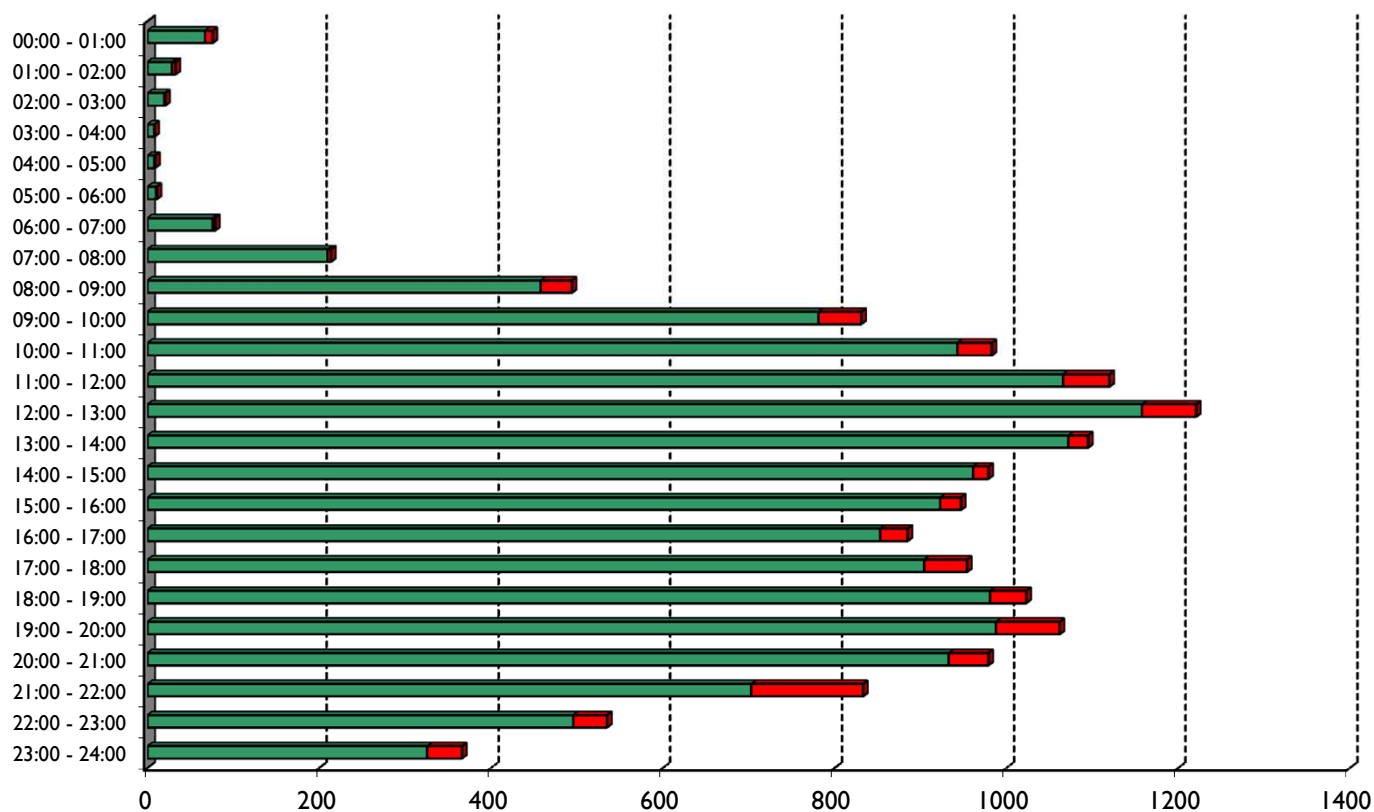
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	10.139	68,70%
Estación Plaza de Armas	4.619	31,30%

■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas

Desglose por franja horaria - mayo 2017

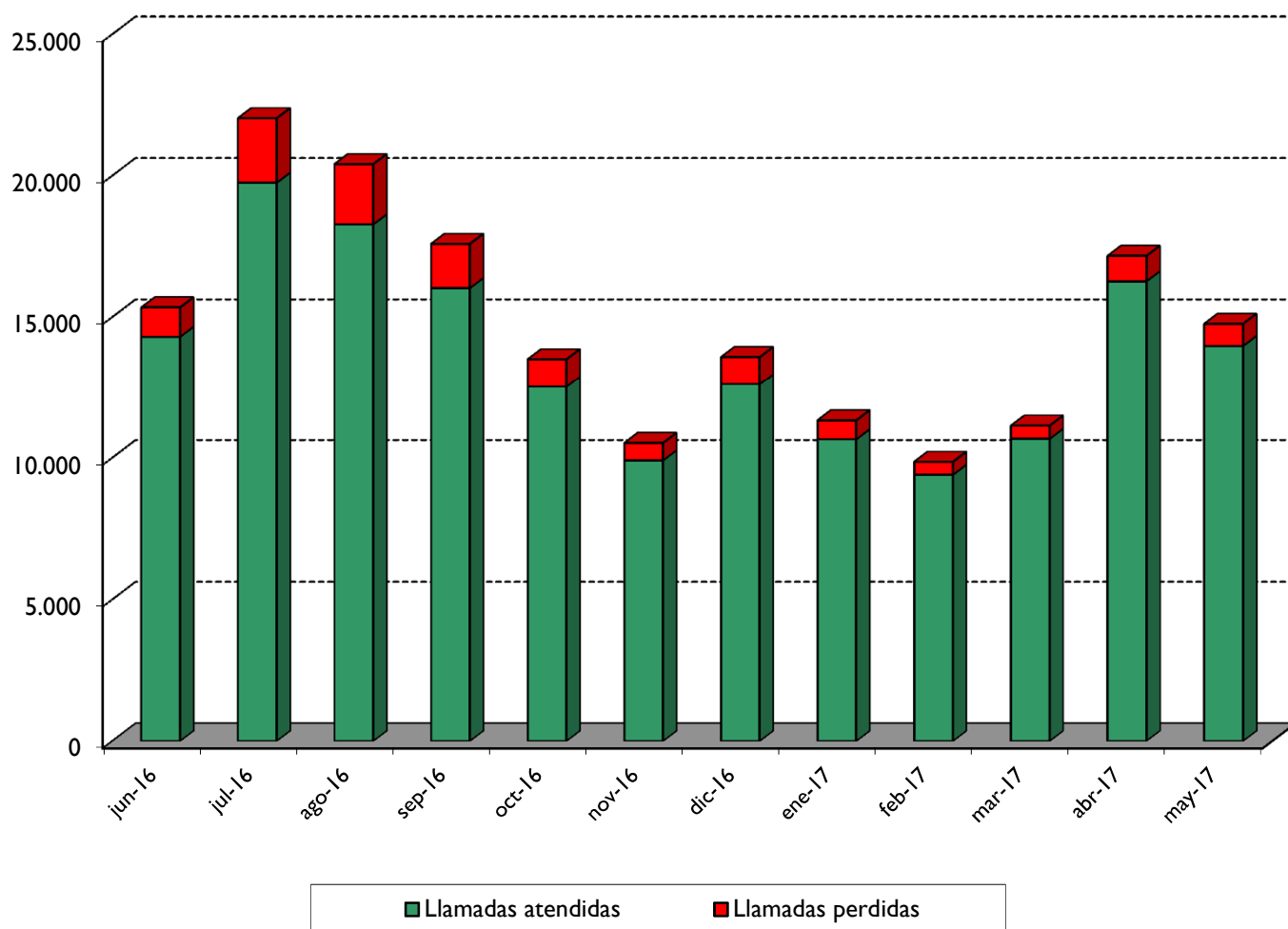


■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

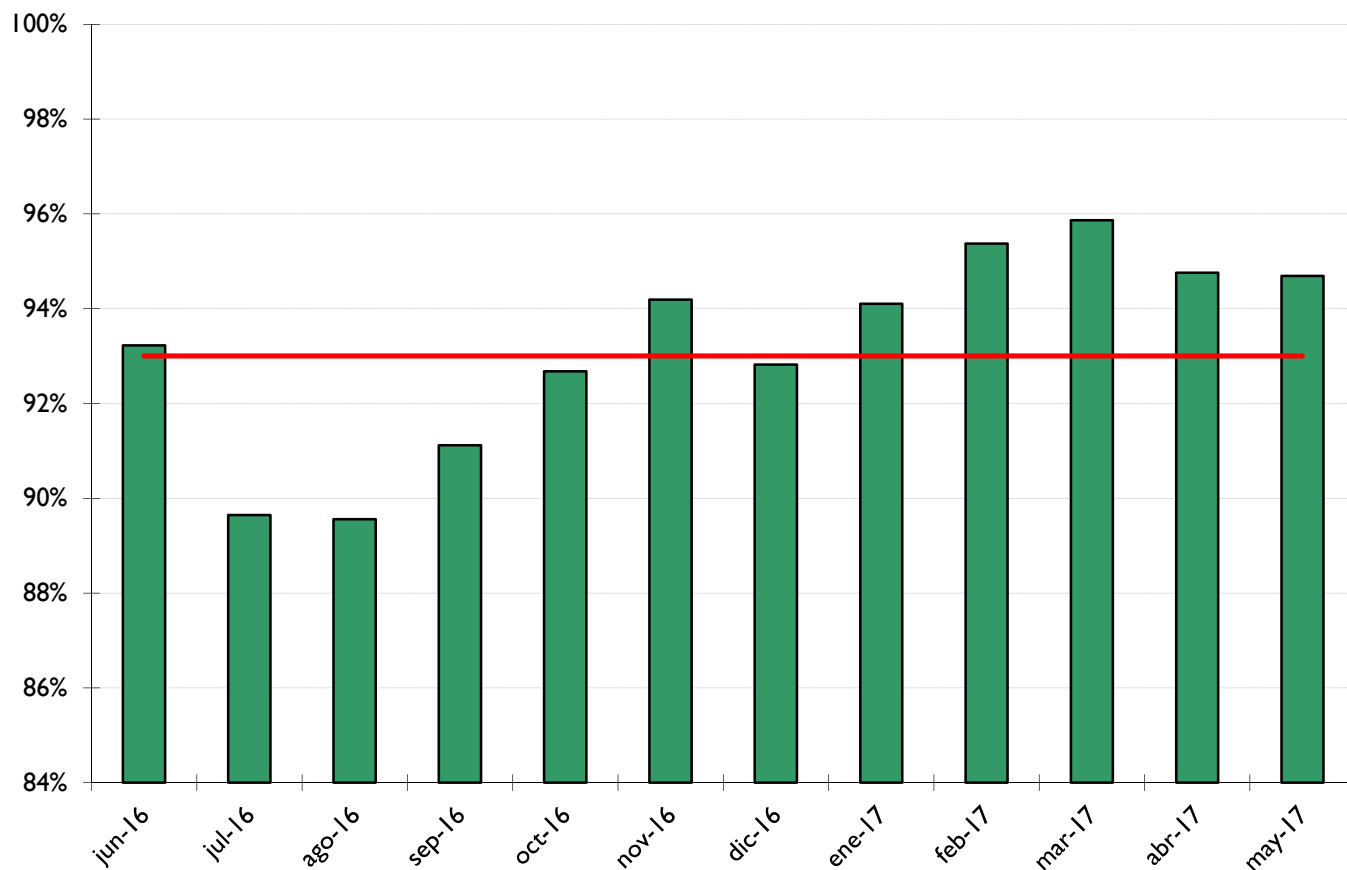
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

mayo 2017	
Total llamadas	14.758
Llamadas atendidas	13.974
ÍNDICE DE COBERTURA	94,69%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





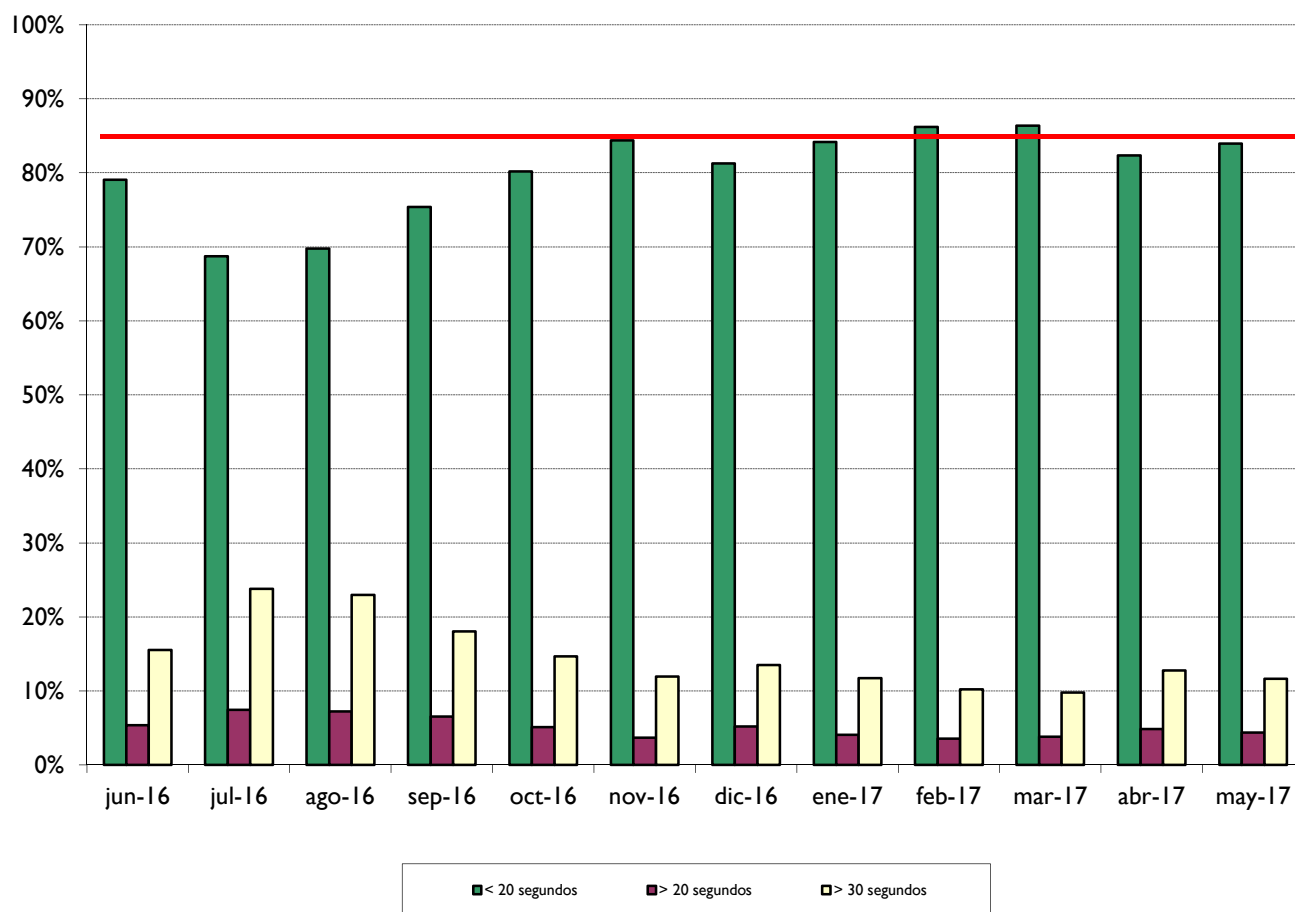
Tiempos de espera

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.

mayo 2017			
< 20 segundos	11.730	83,94%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	614	4,39%	
> 30 segundos	1.630	11,66%	→ Objetivo no cumplido
	13.974	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

mayo 2017	
Total llamadas	14.758
Llamadas abandonadas	784
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,31%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

