



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

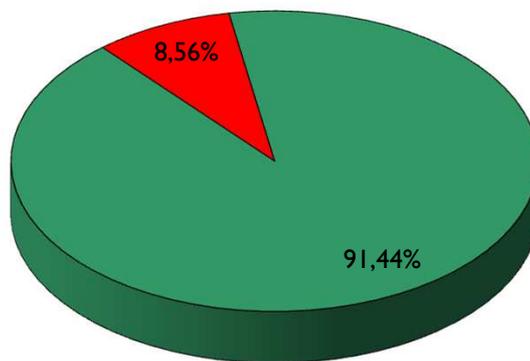
INFORME DE CALIDAD. JULIO DE 2017



RESUMEN DE LLAMADAS

julio 2017

Llamadas atendidas	19.995	91,44%
Llamadas perdidas	1.871	8,56%
TOTAL	21.866	100,00%

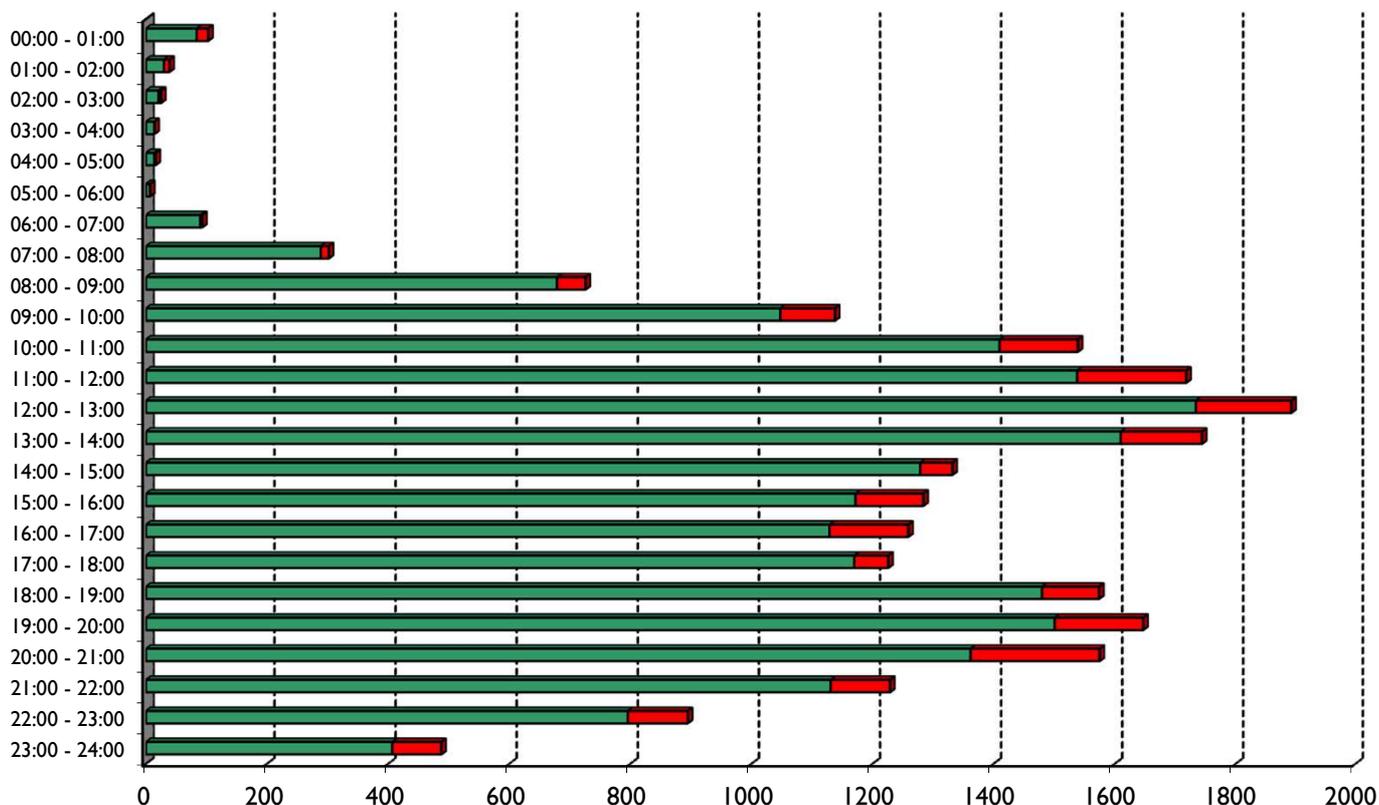


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	13.291	60,78%
Estación Plaza de Armas	8.575	39,22%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

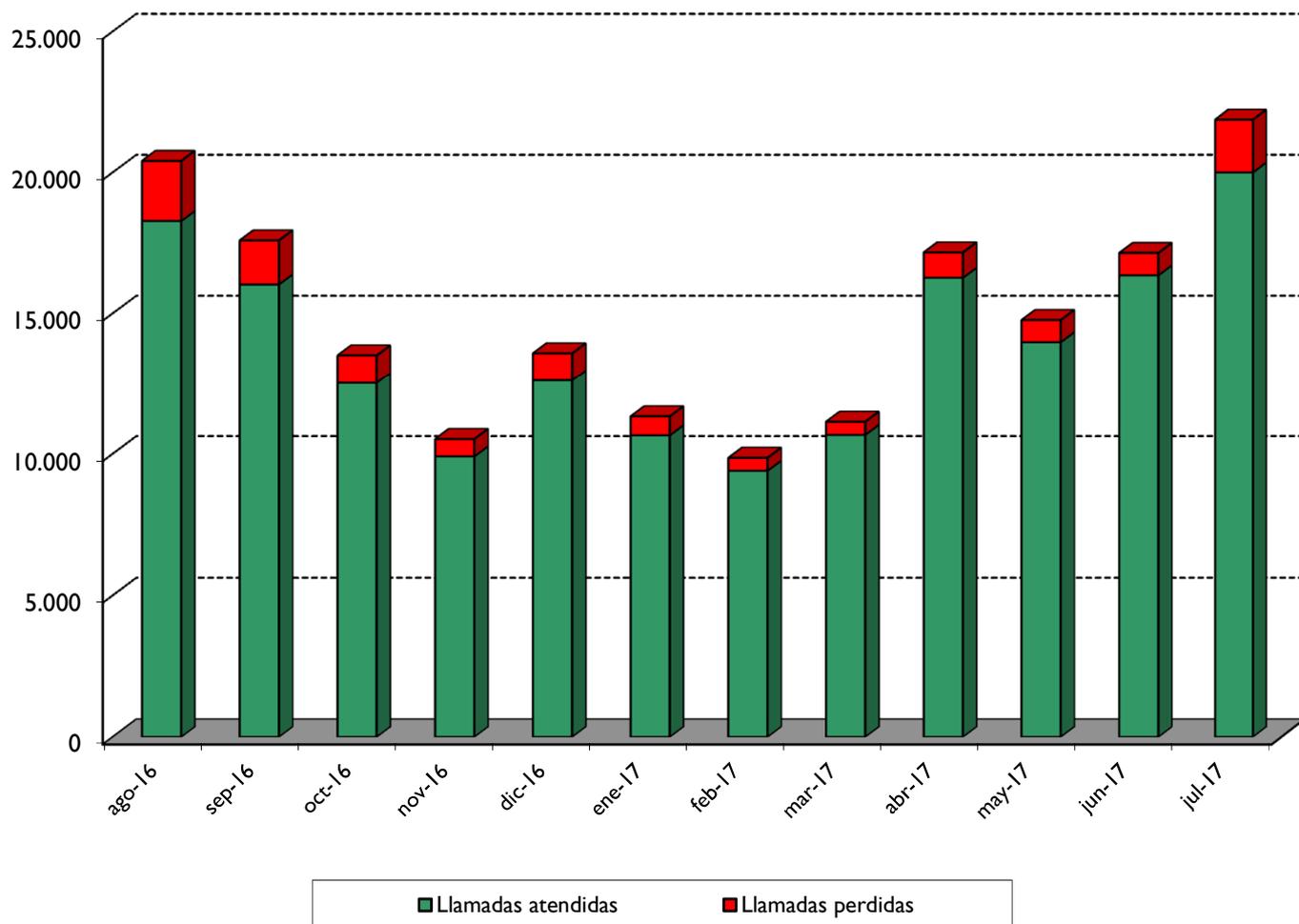
Desglose por franja horaria - julio 2017



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

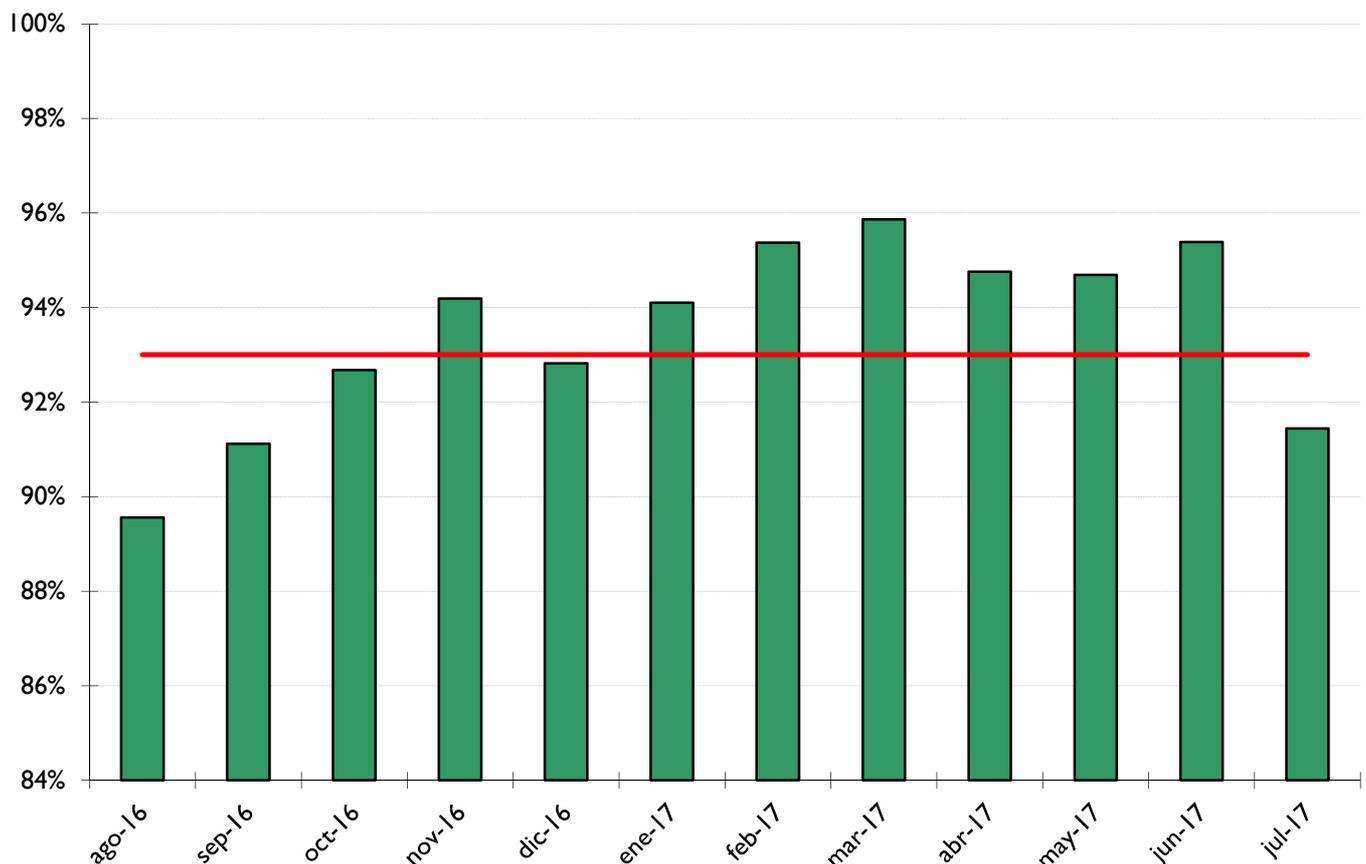
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

julio 2017	
Total llamadas	21.866
Llamadas atendidas	19.995
ÍNDICE DE COBERTURA	91,44%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

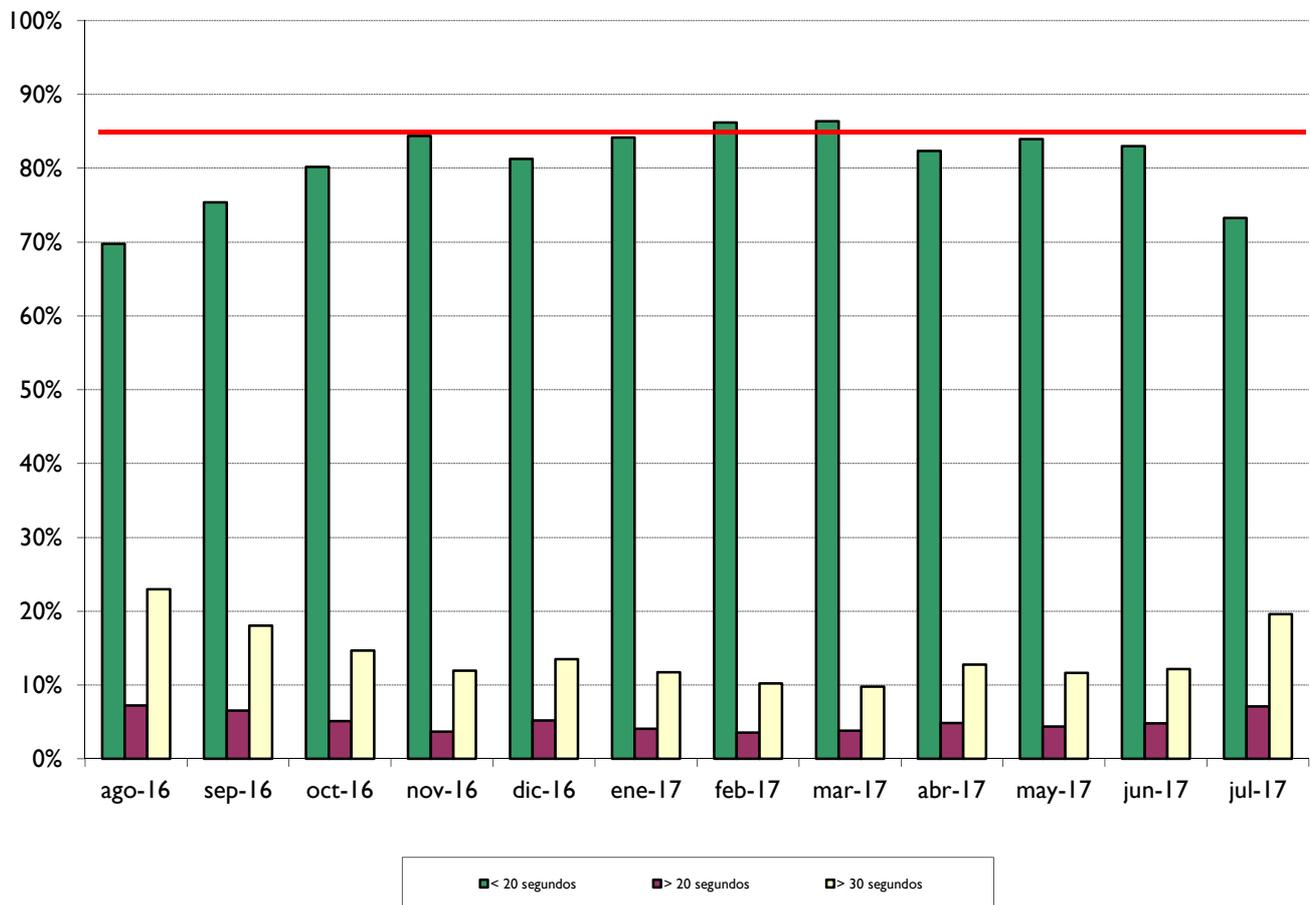
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

julio 2017		
< 20 segundos	14.653	73,28%
> 20 segundos	1.422	7,11%
> 30 segundos	3.920	19,60%
19.995	100,00%	

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%

julio 2017	
Total llamadas	21.866
Llamadas abandonadas	1.871
ÍNDICE DE ABANDONOS	8,56%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

