



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

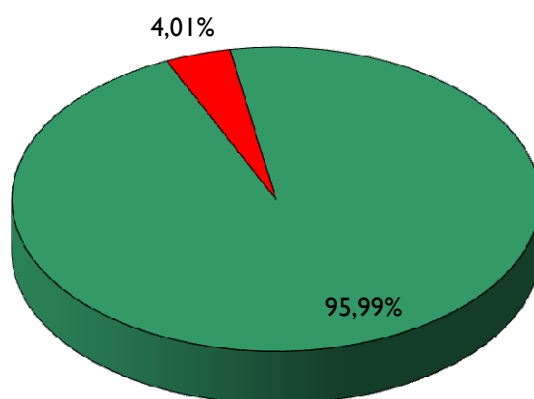
INFORME DE CALIDAD. ENERO DE 2018



RESUMEN DE LLAMADAS

enero 2018

Llamadas atendidas	11.337	95,99%
Llamadas perdidas	473	4,01%
TOTAL	11.810	100,00%



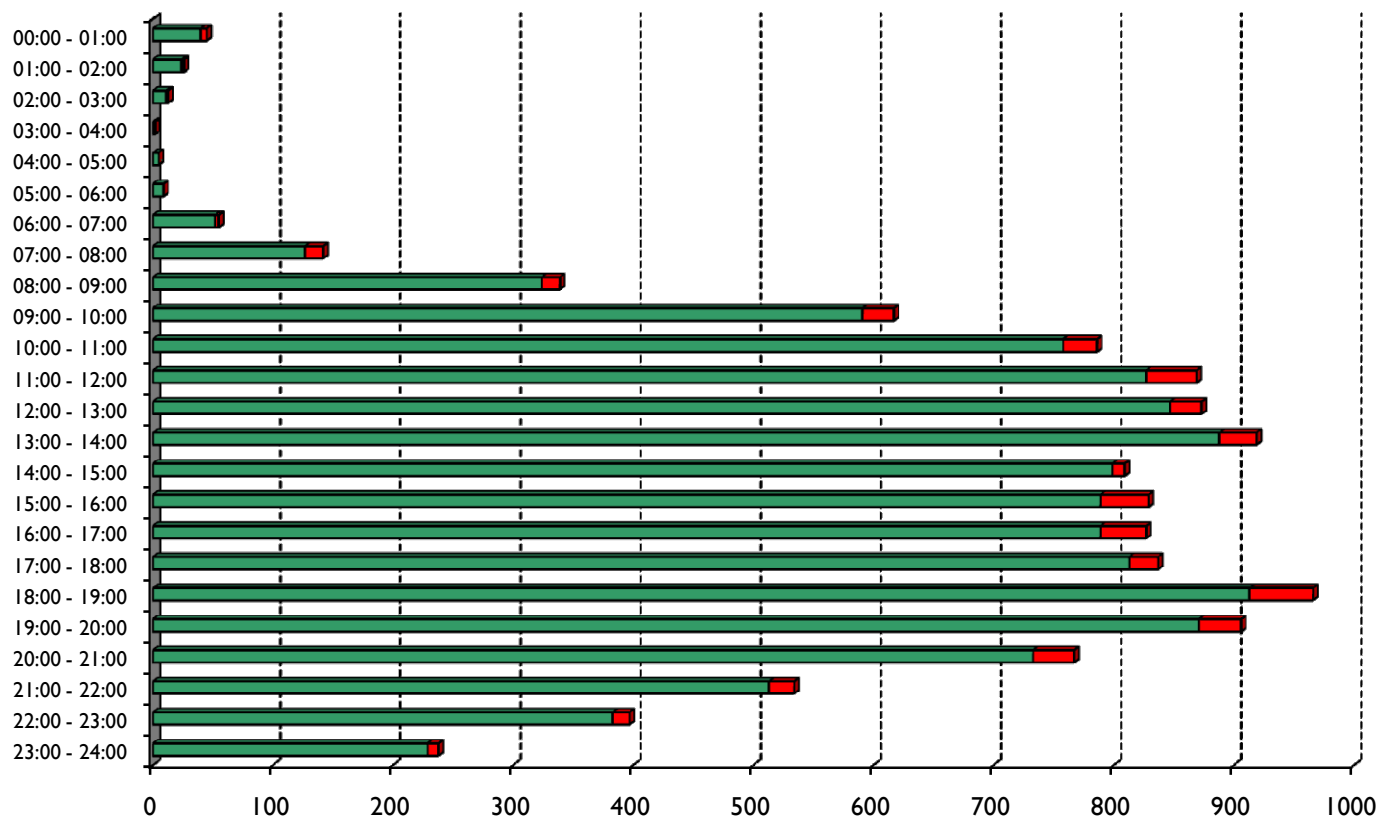
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	8.751	74,10%
Estación Plaza de Armas	3.059	25,90%

■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas

Desglose por franja horaria - enero 2018

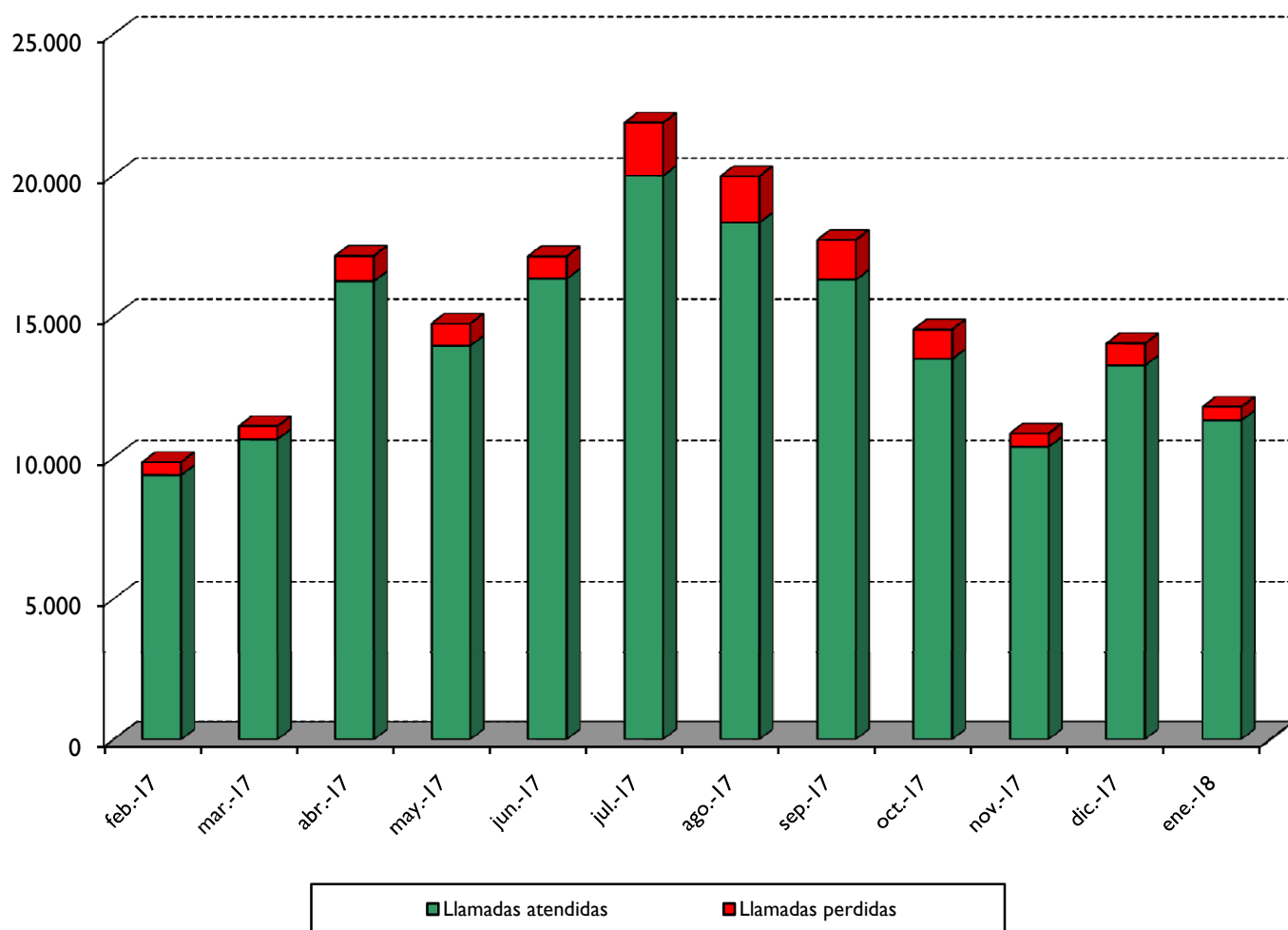


■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

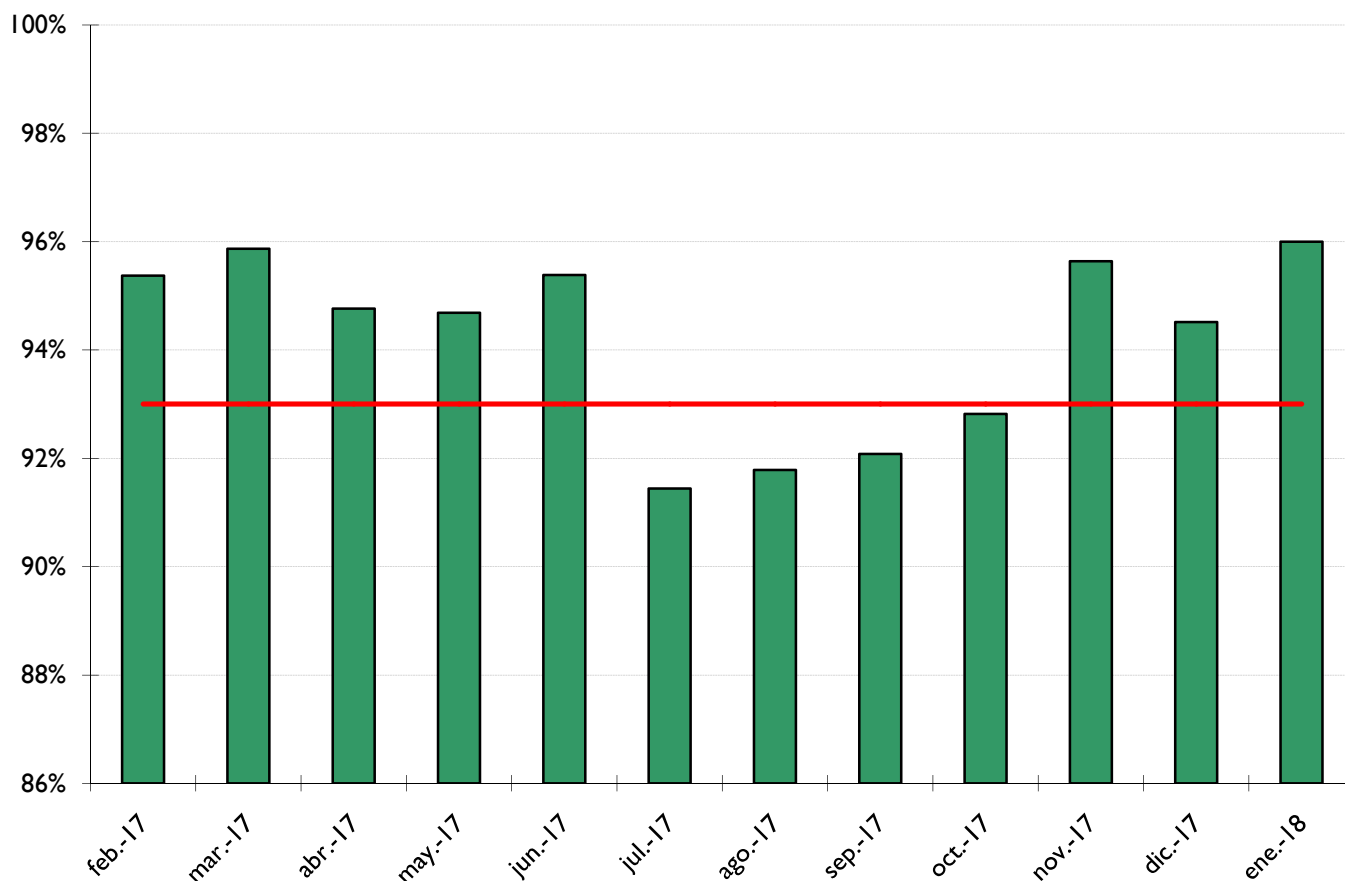
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

enero 2018	
Total llamadas	11.810
Llamadas atendidas	11.337
ÍNDICE DE COBERTURA	95,99%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





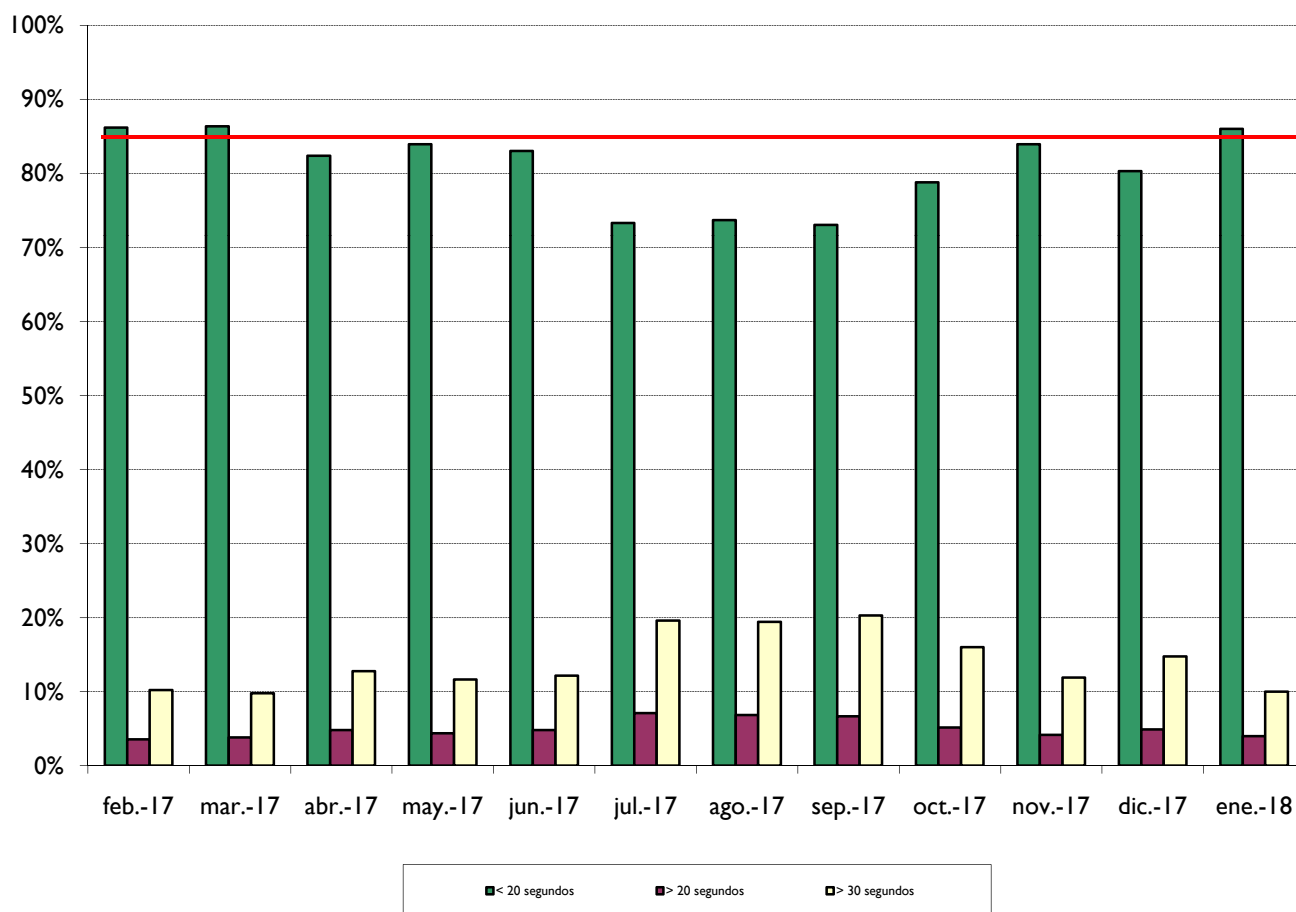
Tiempos de espera

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 2018			
< 20 segundos	9.750	86,00%	→ Objetivo cumplido
> 20 segundos	453	4,00%	
> 30 segundos	1.134	10,00%	→ Objetivo no cumplido
	11.337	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

enero 2018	
Total llamadas	11.810
Llamadas abandonadas	473
ÍNDICE DE ABANDONOS	4,01%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

