



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

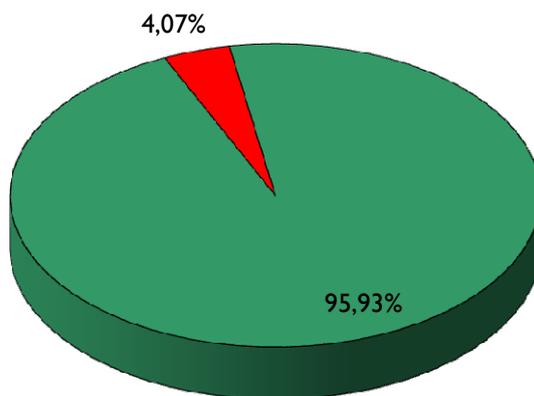
INFORME DE CALIDAD. FEBRERO DE 2018



RESUMEN DE LLAMADAS

febrero 2018

Llamadas atendidas	10.290	95,93%
Llamadas perdidas	437	4,07%
TOTAL	10.727	100,00%

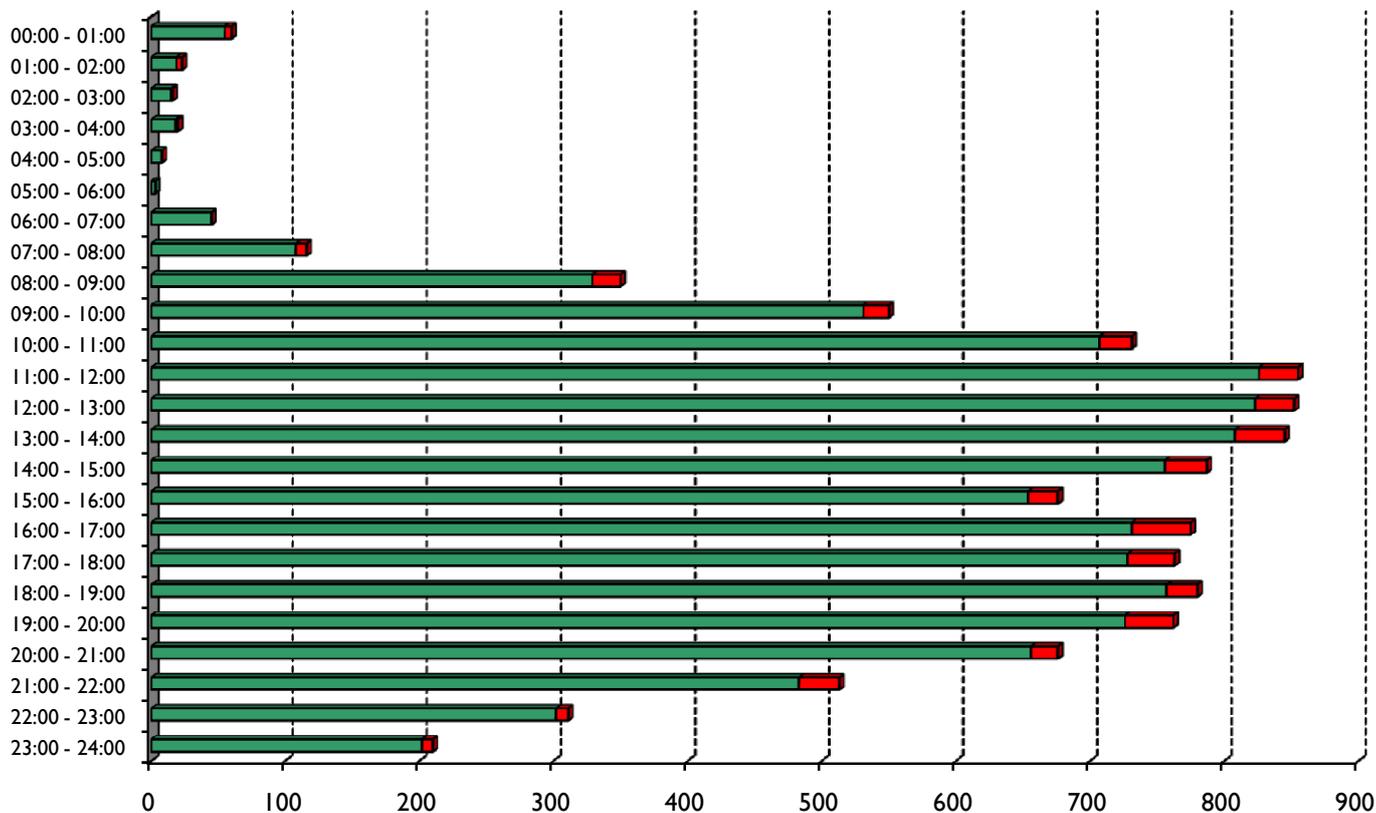


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	7.989	74,48%
Estación Plaza de Armas	2.738	25,52%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

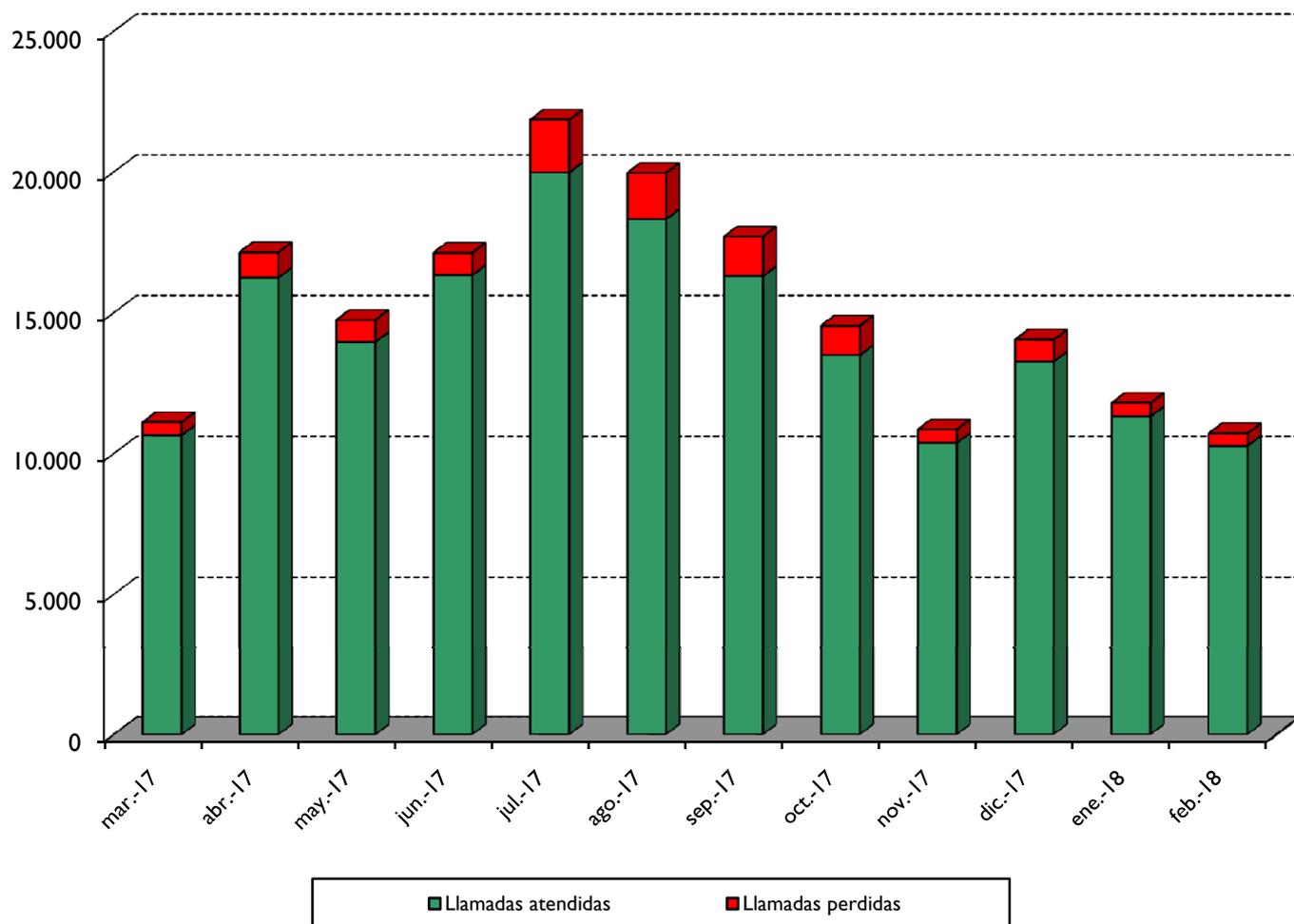
Desglose por franja horaria - febrero 2018



■ 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%

febrero 2018	
Total llamadas	10.727
Llamadas atendidas	10.290
ÍNDICE DE COBERTURA	95,93%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

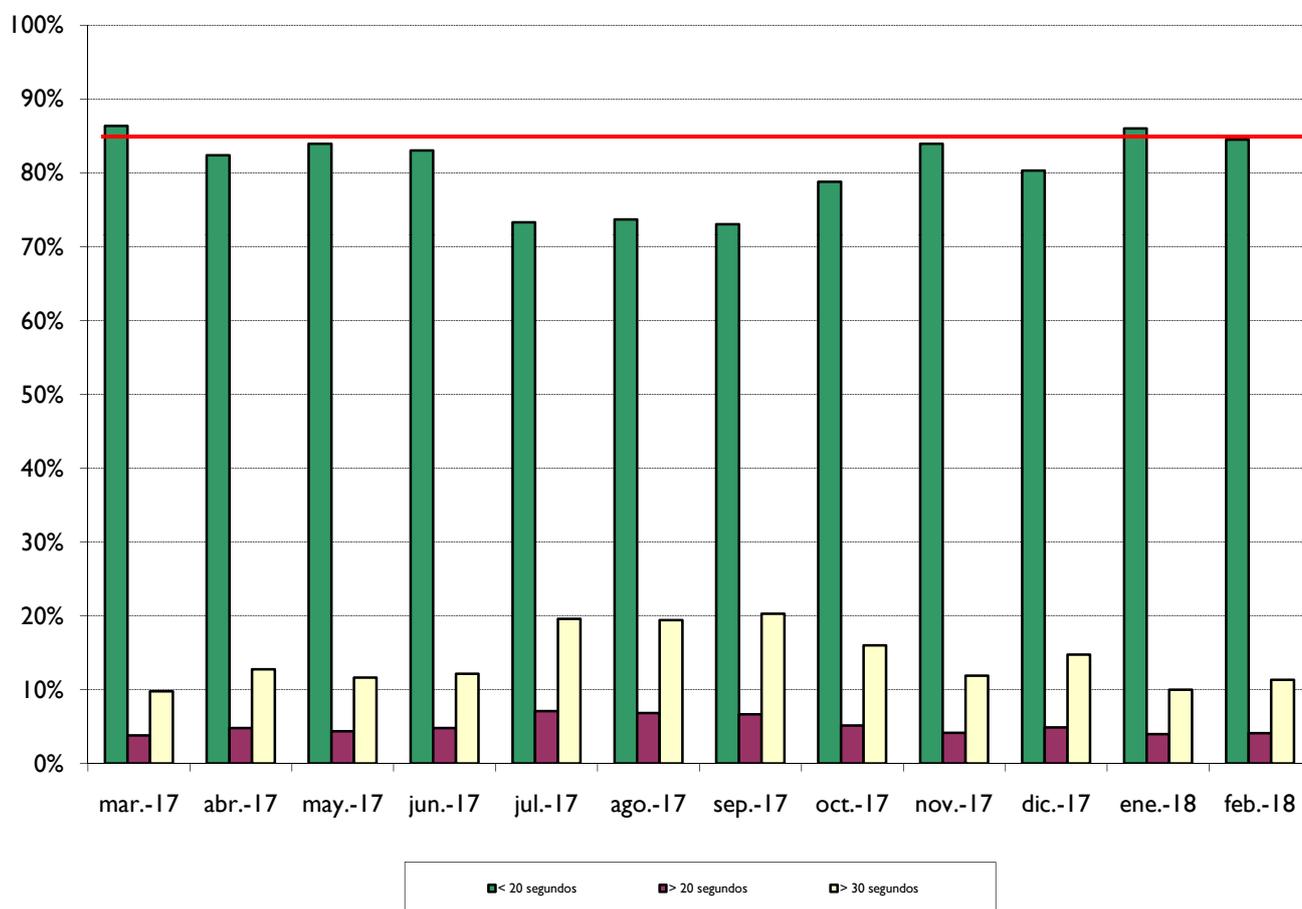
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

febrero 2018		
< 20 segundos	8.695	84,50%
> 20 segundos	426	4,14%
> 30 segundos	1.169	11,36%
	10.290	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%

febrero 2018	
Total llamadas	10.727
Llamadas abandonadas	437
ÍNDICE DE ABANDONOS	4,07%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

