



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

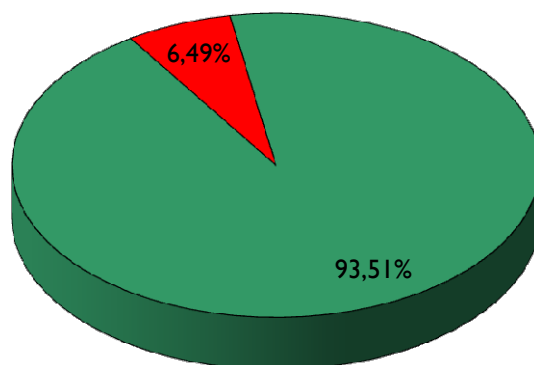
INFORME DE CALIDAD. ABRIL DE 2018



RESUMEN DE LLAMADAS

abril 2018

Llamadas atendidas	15.496	93,51%
Llamadas perdidas	1.076	6,49%
TOTAL	16.572	100,00%



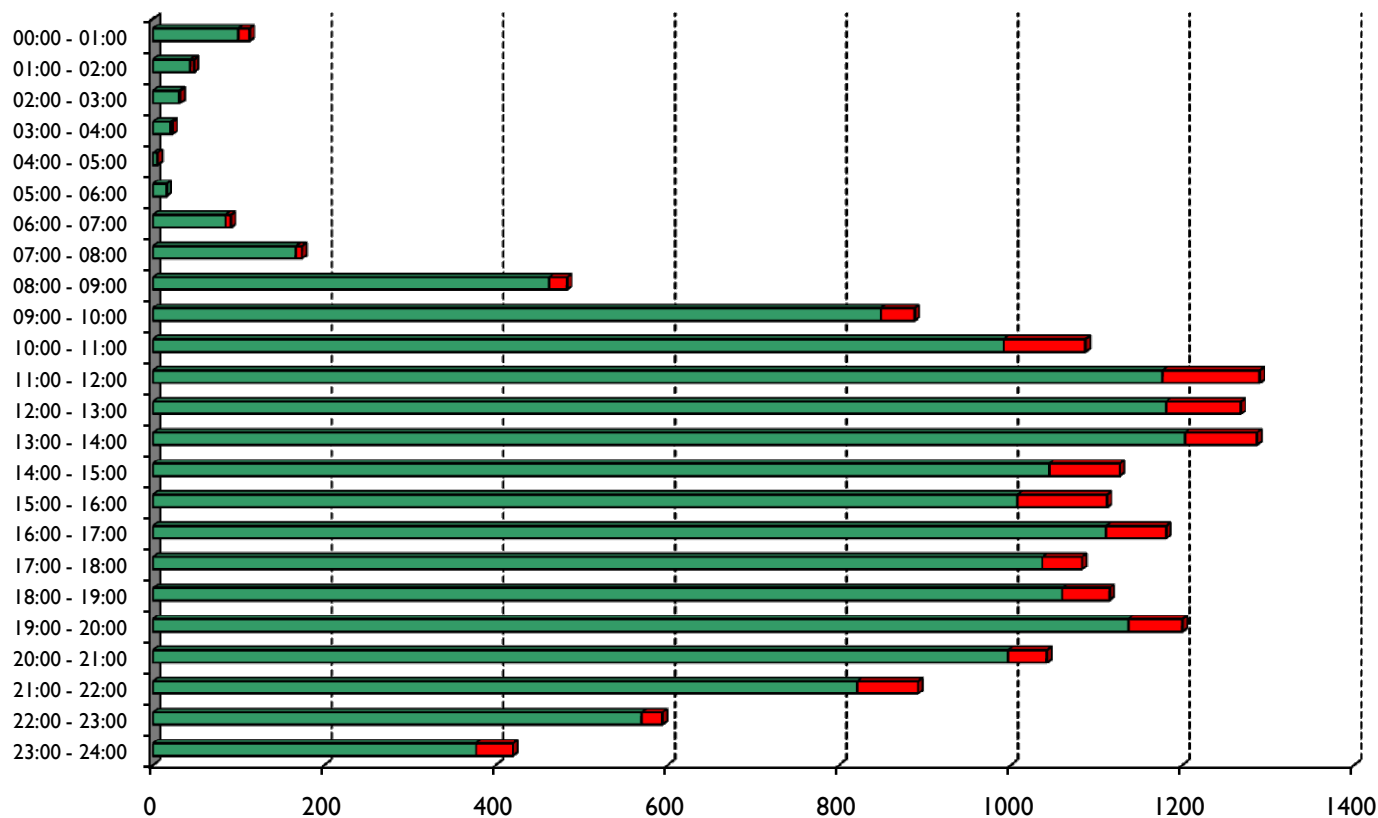
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	12.767	77,04%
Estación Plaza de Armas	3.805	22,96%

■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas

Desglose por franja horaria - abril 2018

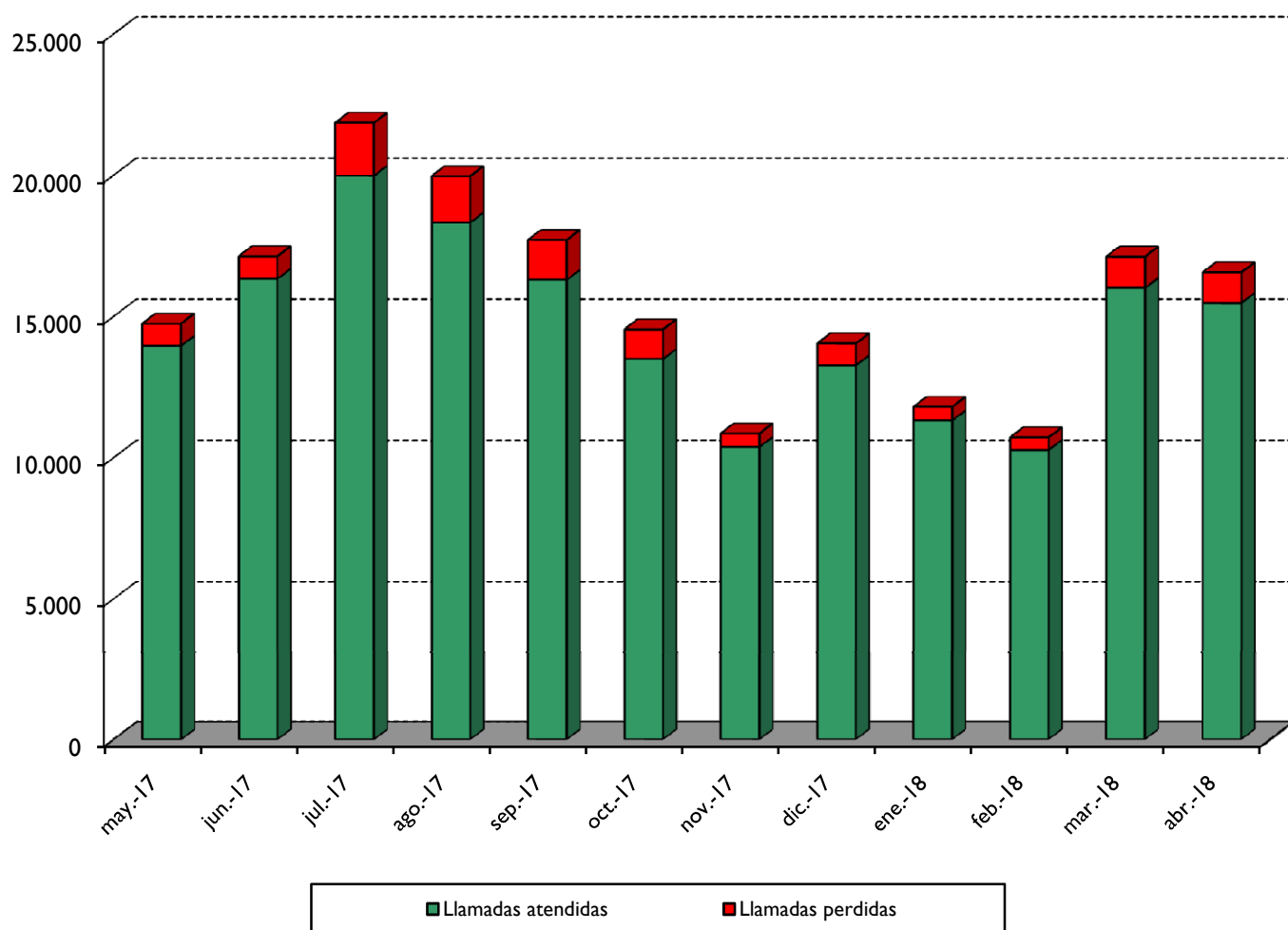


■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

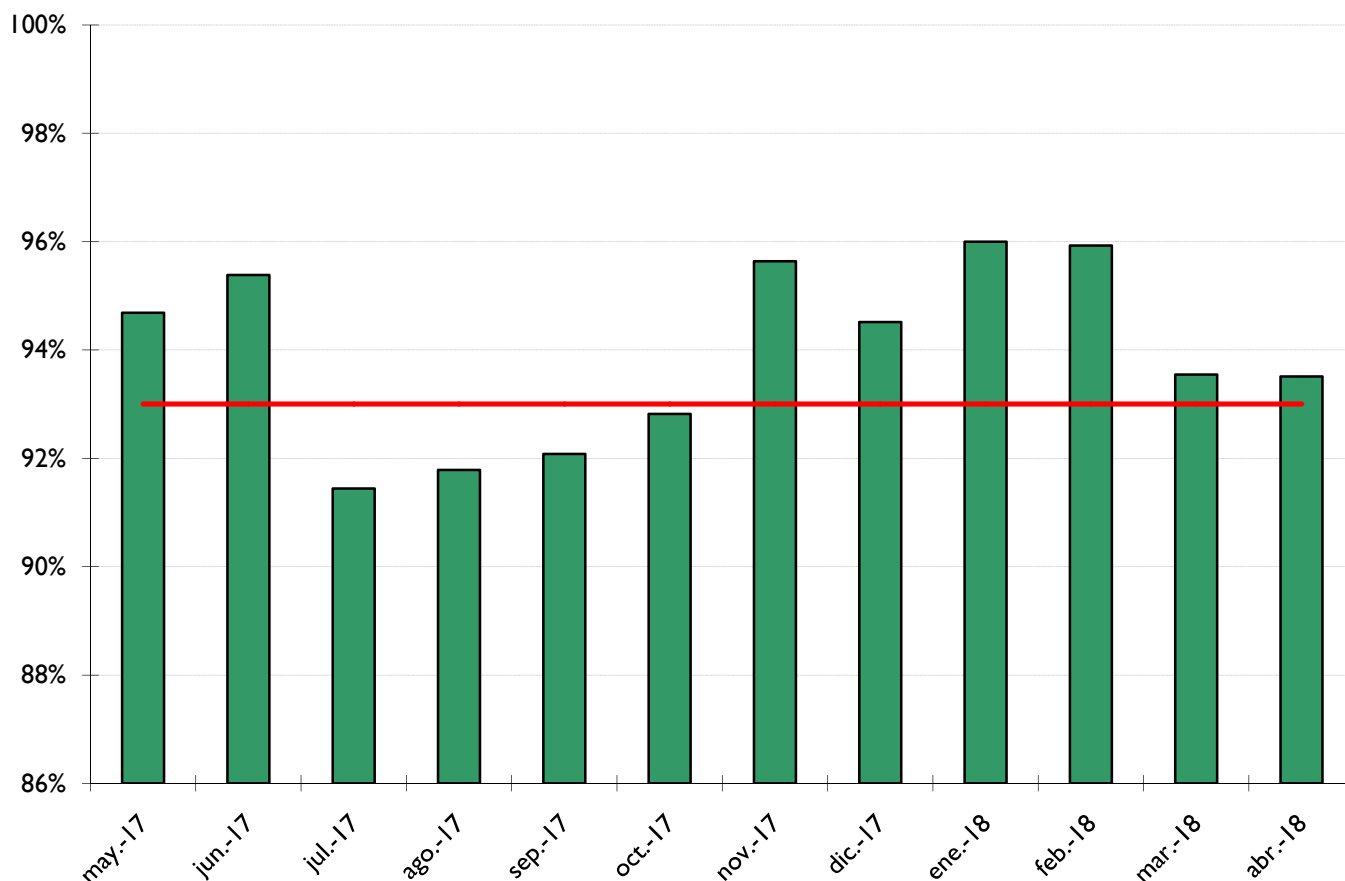
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

abril 2018	
Total llamadas	16.572
Llamadas atendidas	15.496
ÍNDICE DE COBERTURA	93,51%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





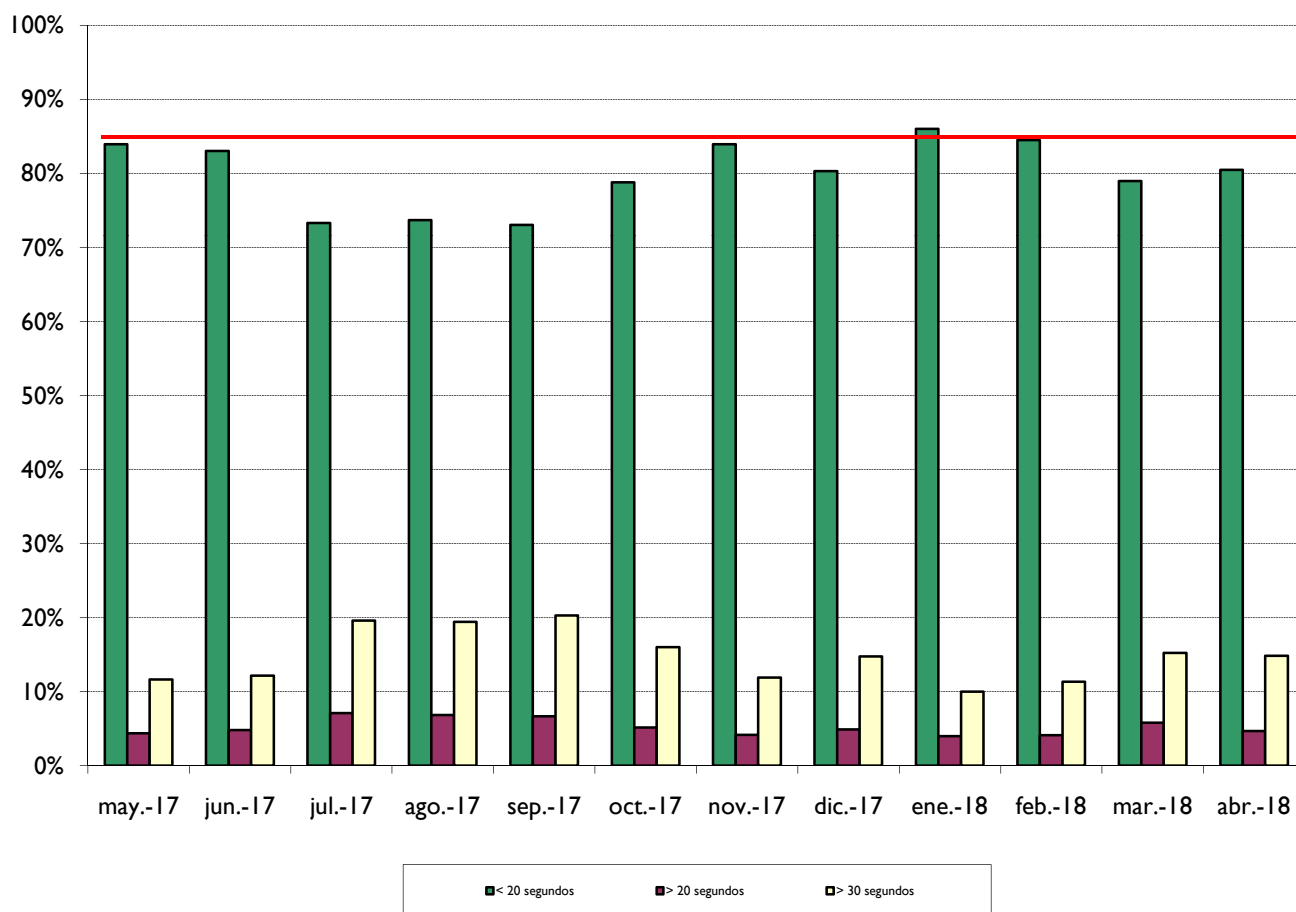
Tiempos de espera

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.

abril 2018			
< 20 segundos	12.470	80,47%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	725	4,68%	
> 30 segundos	2.301	14,85%	→ Objetivo no cumplido
	15.496	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

abril 2018	
Total llamadas	16.572
Llamadas abandonadas	1.076
ÍNDICE DE ABANDONOS	6,49%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

