



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

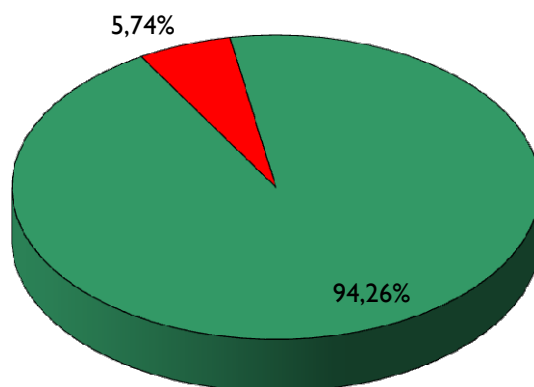
INFORME DE CALIDAD. JUNIO DE 2018



RESUMEN DE LLAMADAS

junio 2018

Llamadas atendidas	15.163	94,26%
Llamadas perdidas	924	5,74%
TOTAL	16.087	100,00%



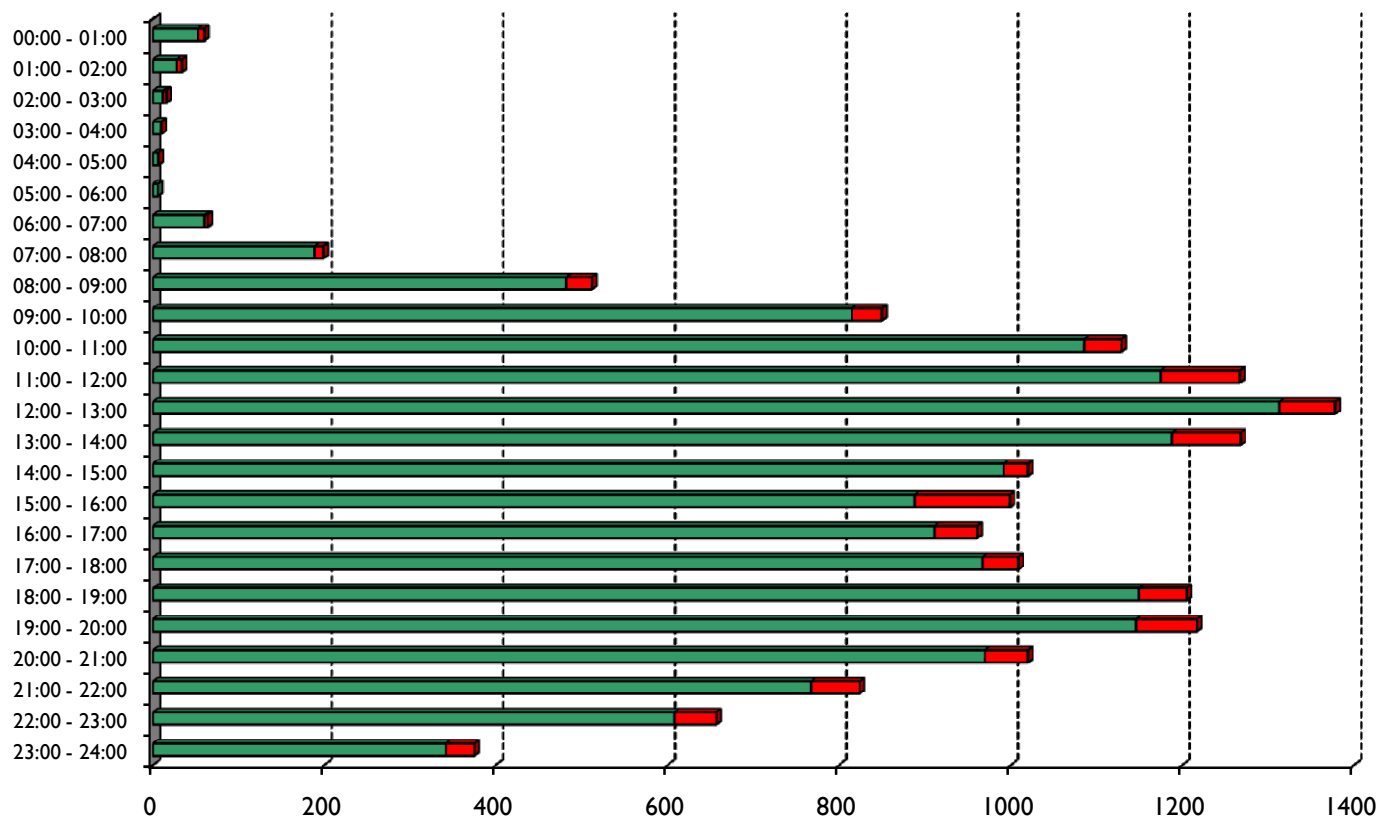
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	10.556	65,62%
Estación Plaza de Armas	5.531	34,38%

■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas

Desglose por franja horaria - junio 2018

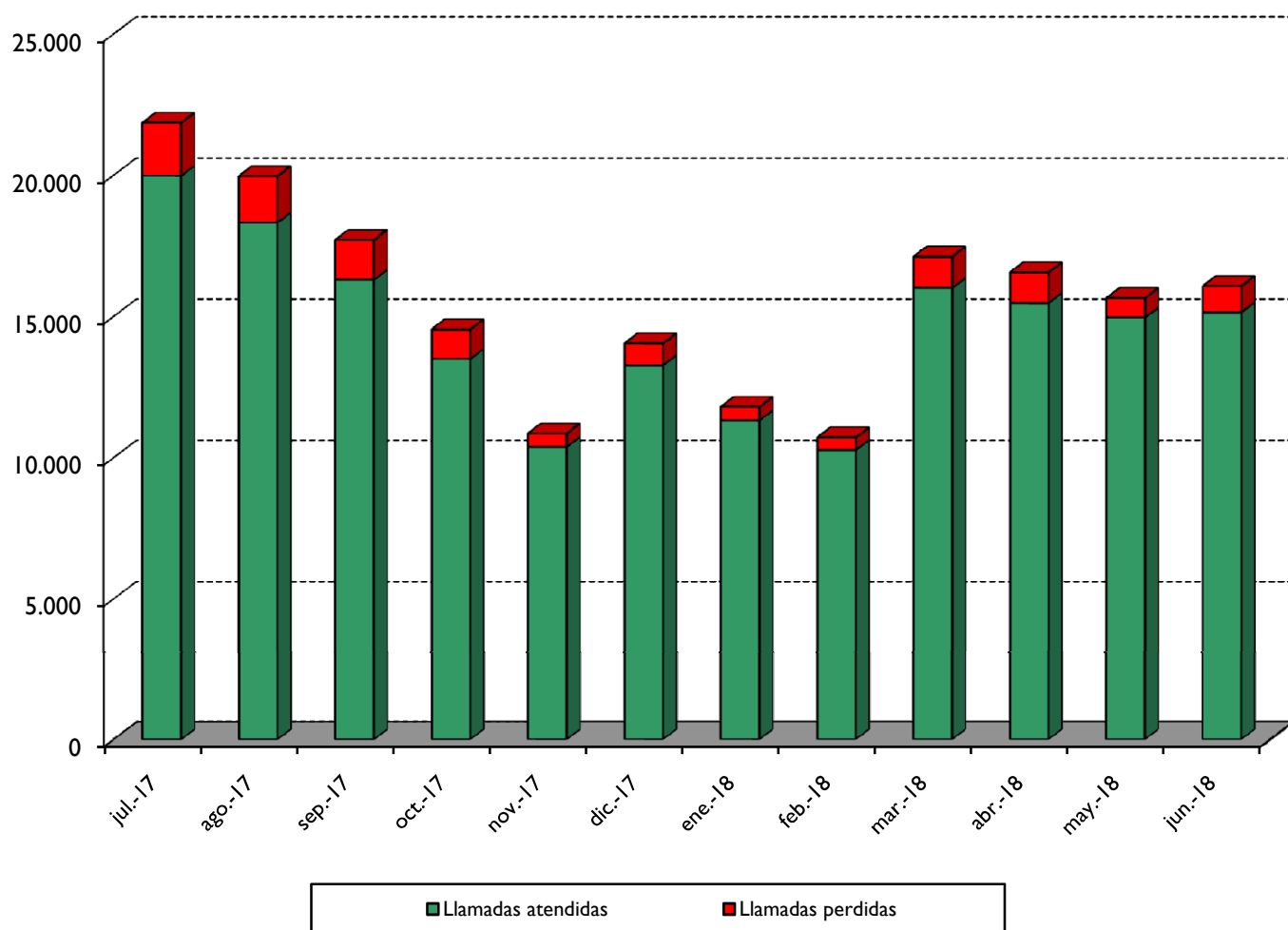


■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

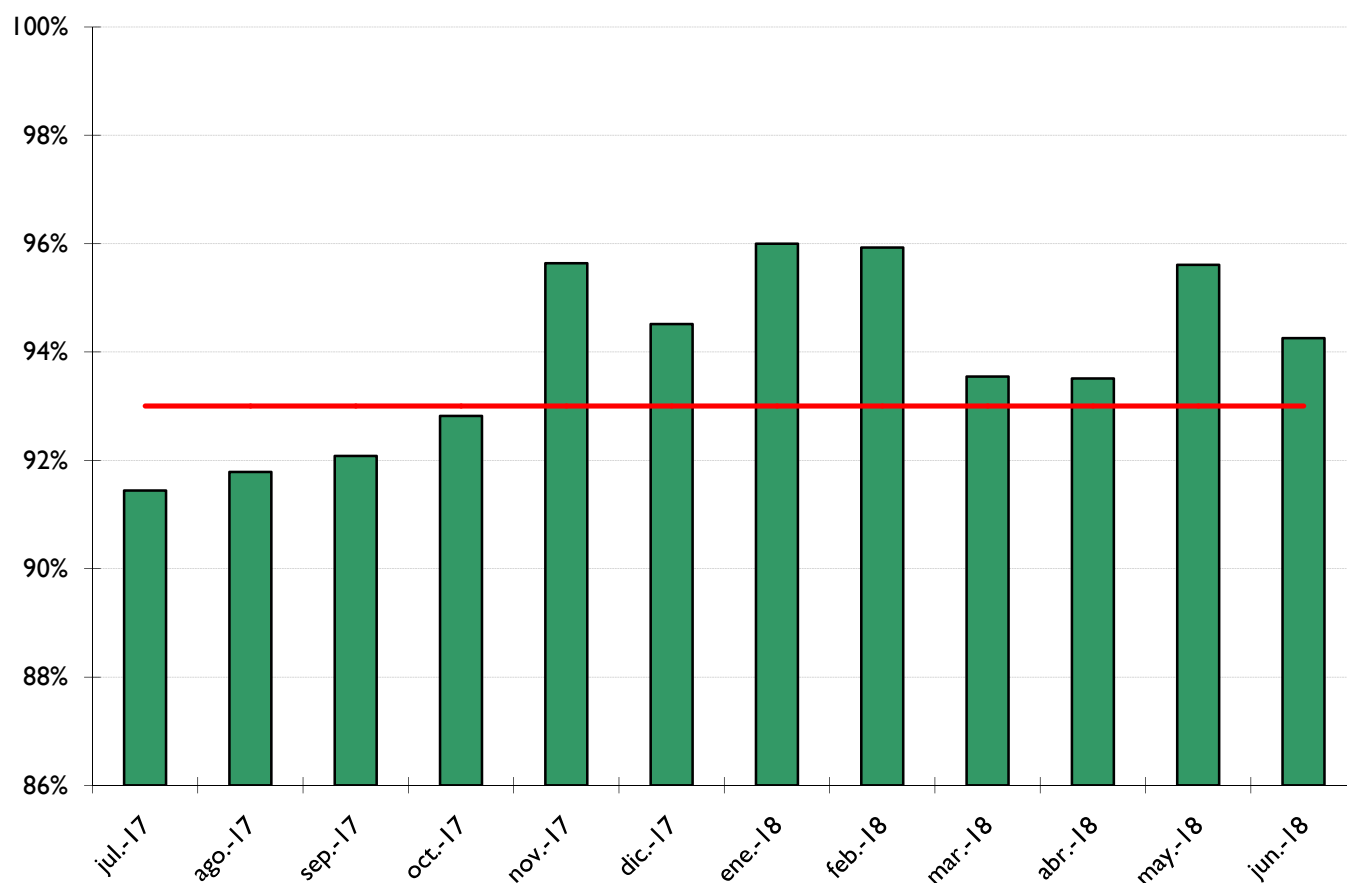
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

junio 2018	
Total llamadas	16.087
Llamadas atendidas	15.163
ÍNDICE DE COBERTURA	94,26%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





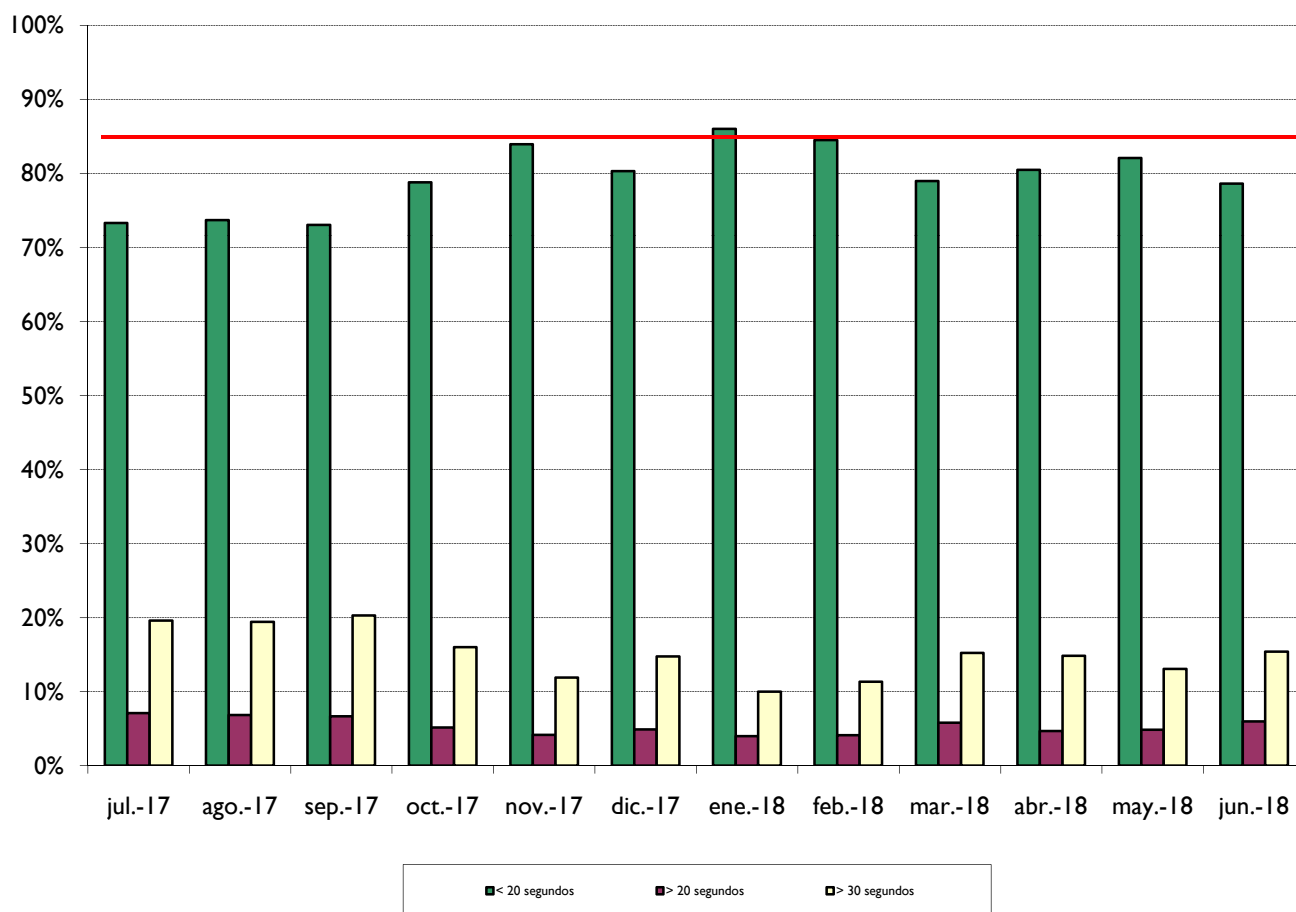
Tiempos de espera

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.

junio 2018			
< 20 segundos	11.923	78,63%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	905	5,97%	
> 30 segundos	2.335	15,40%	→ Objetivo no cumplido
	15.163	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

junio 2018	
Total llamadas	16.087
Llamadas abandonadas	924
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,74%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

