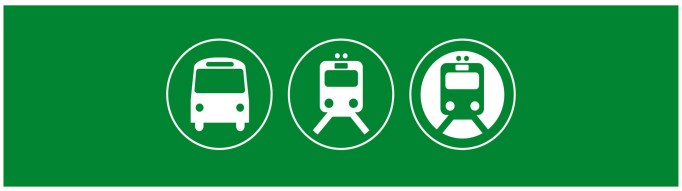
Consorcio de Transporte Metropolitano

Área de Sevilla



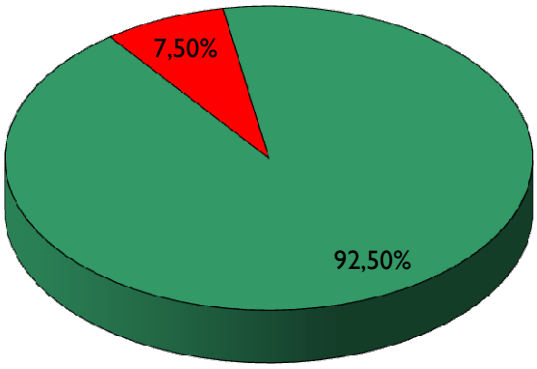
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

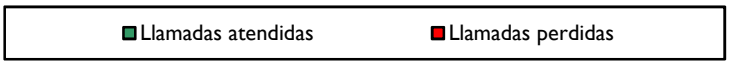
INFORME DE CALIDAD. JULIO DE 2018

RESUMEN DE LLAMADAS

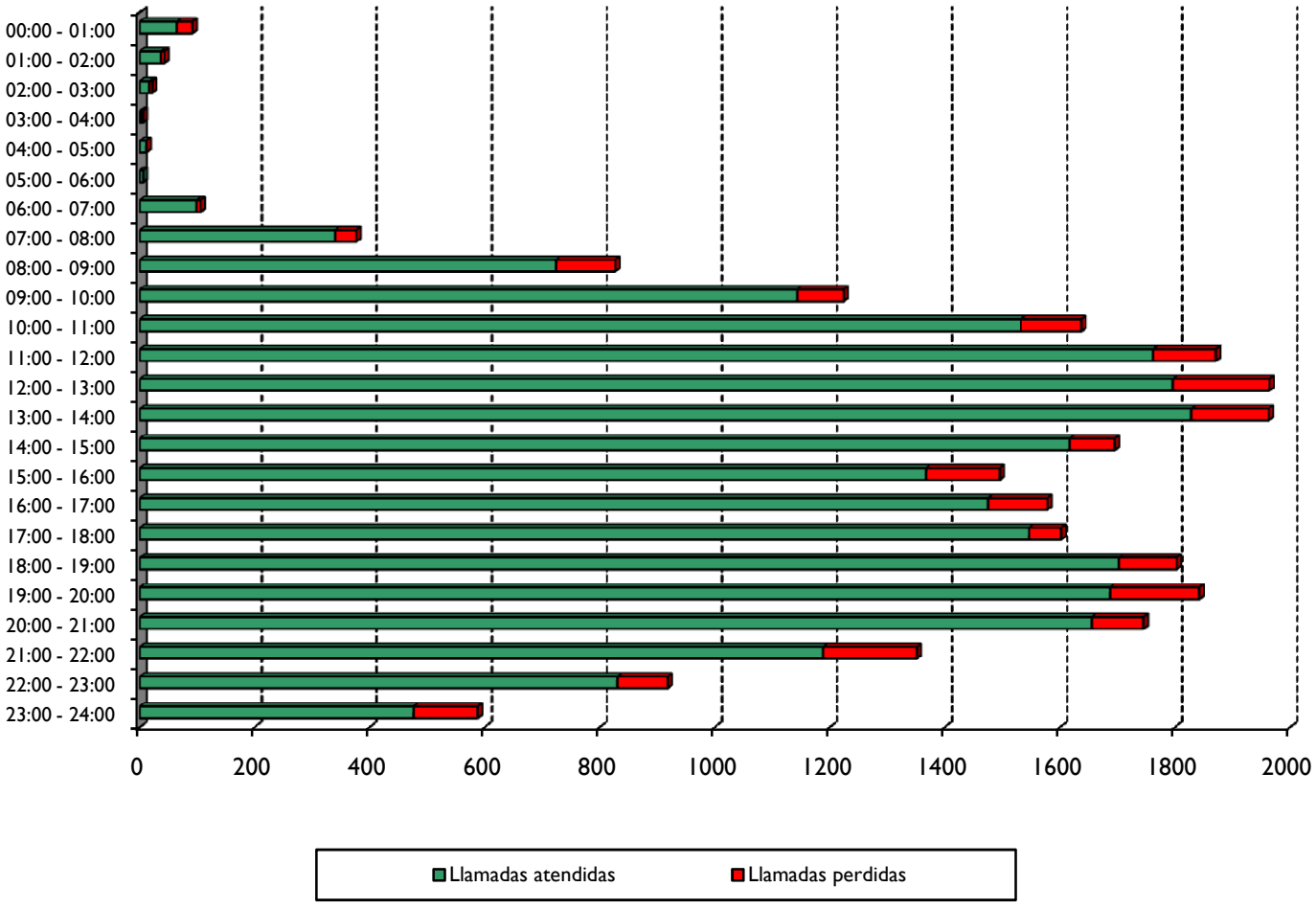
julio 2018		
Llamadas atendidas	22.909	92,50%
Llamadas perdidas	1.858	7,50%
TOTAL	**24.767**	**100,00%**

Desglose de llamadas		
Ámbito metropolitano	16.251	65,62%
Estación Plaza de Armas	8.516	34,38%

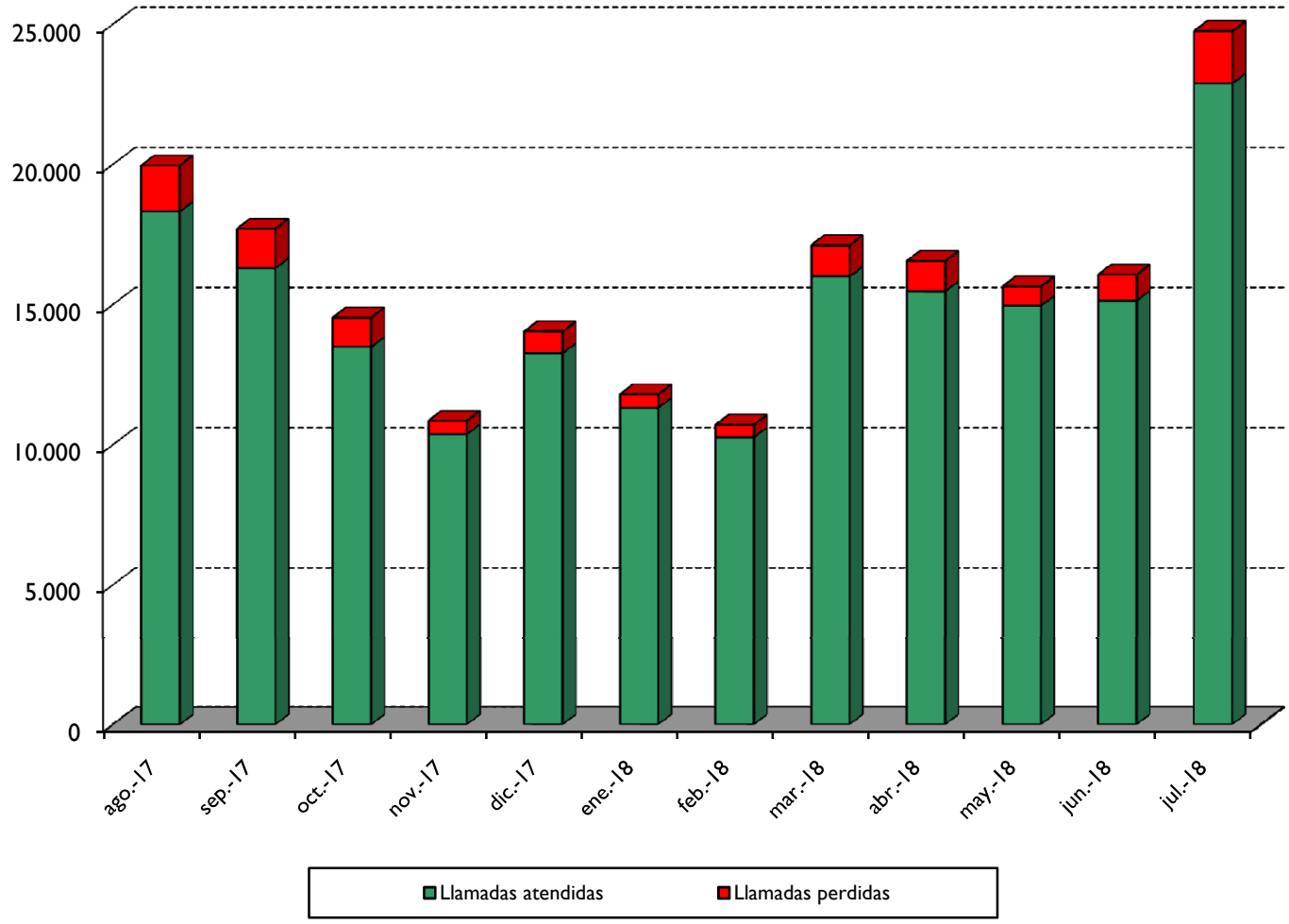




Desglose por franja horaria - julio 2018



Cobertura de llamadas - Evolución



INFORME DE CALIDAD

Indíce de cobertura

Objetivo de calidad:
El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

julio 2018	
Total llamadas	24.767
Llamadas atendidas	22.909
ÍNDICE DE COBERTURA	**92,50%** → Objetivo no cumplido

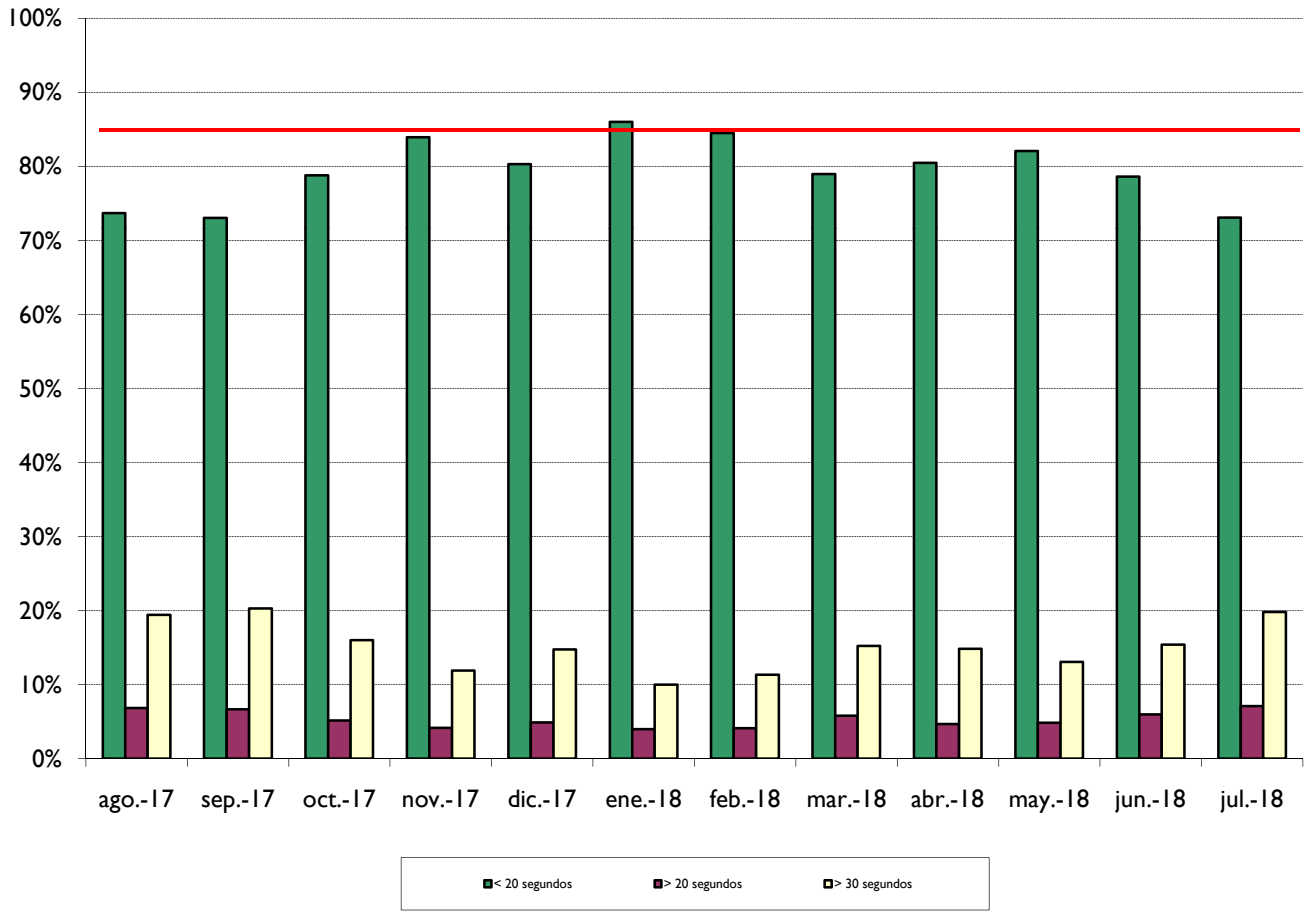
Evolución del índice de cobertura

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.

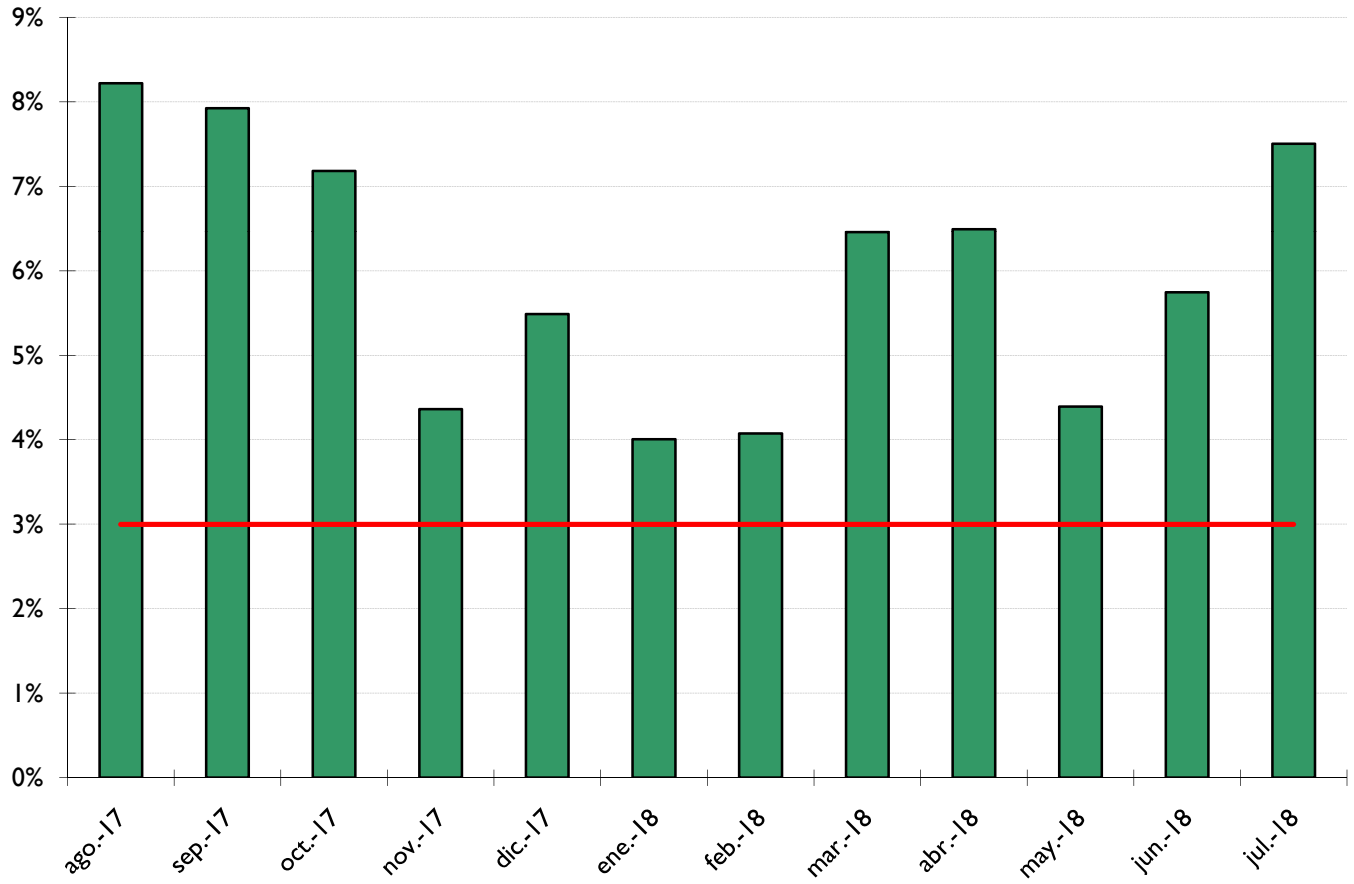
julio 2018			
< 20 segundos	16.742	73,08%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	1.626	7,10%	
> 30 segundos	4.541	19,82%	→ Objetivo no cumplido
	22.909	**100,00%**	

Evolución de los tiempos de espera



Índice de abandonos

Objetivo de calidad:
El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

julio 2018	
Total llamadas	24.767
Llamadas abandonadas	1.858
ÍNDICE DE ABANDONOS	**7,50%** → Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos