



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

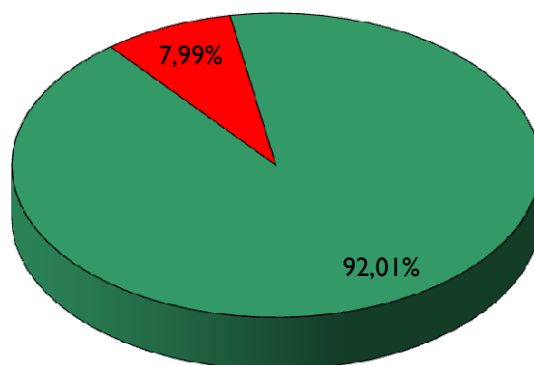
INFORME DE CALIDAD. AGOSTO DE 2018



RESUMEN DE LLAMADAS

agosto 2018

Llamadas atendidas	21.823	92,01%
Llamadas perdidas	1.894	7,99%
TOTAL	23.717	100,00%



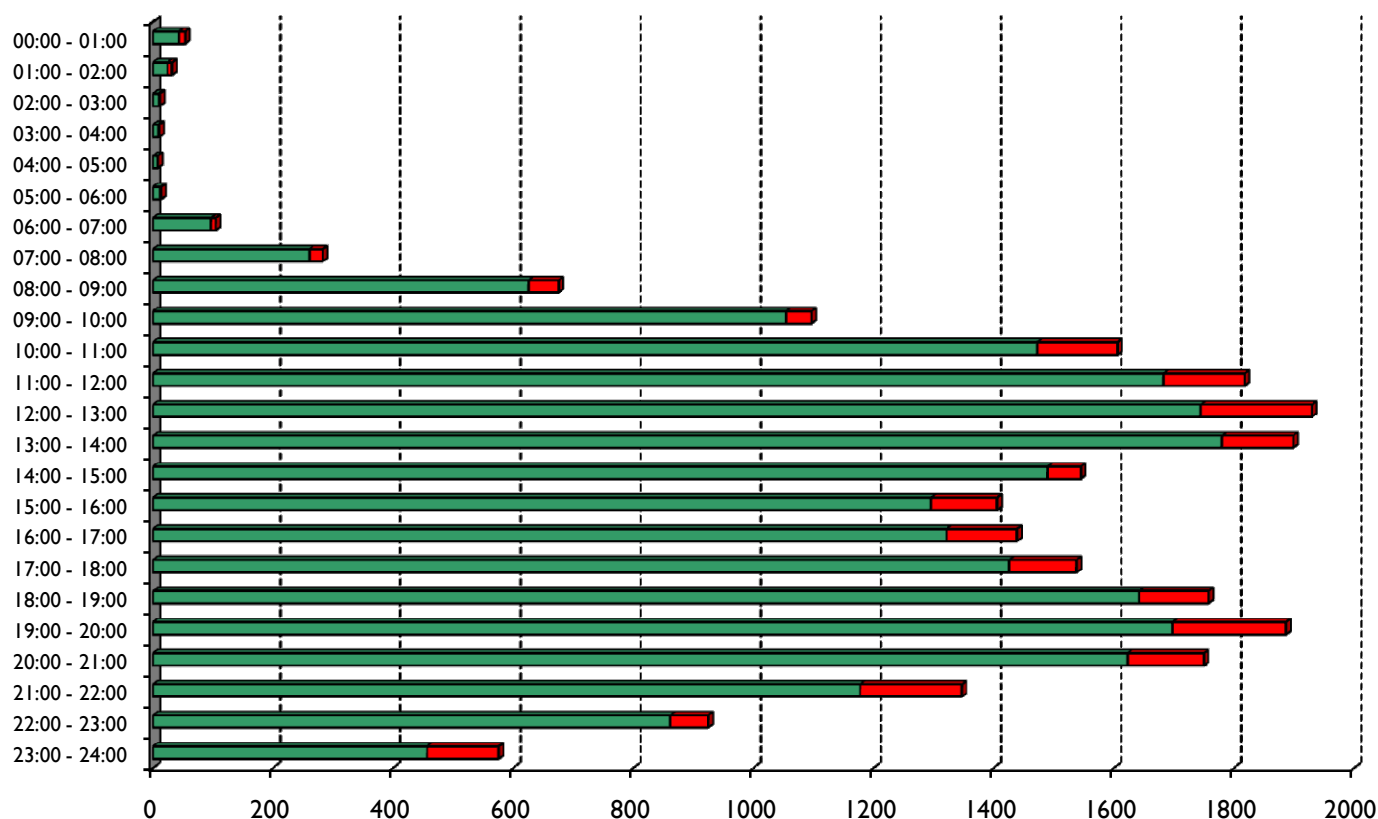
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	15.819	66,70%
Estación Plaza de Armas	7.898	33,30%

■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas

Desglose por franja horaria - agosto 2018

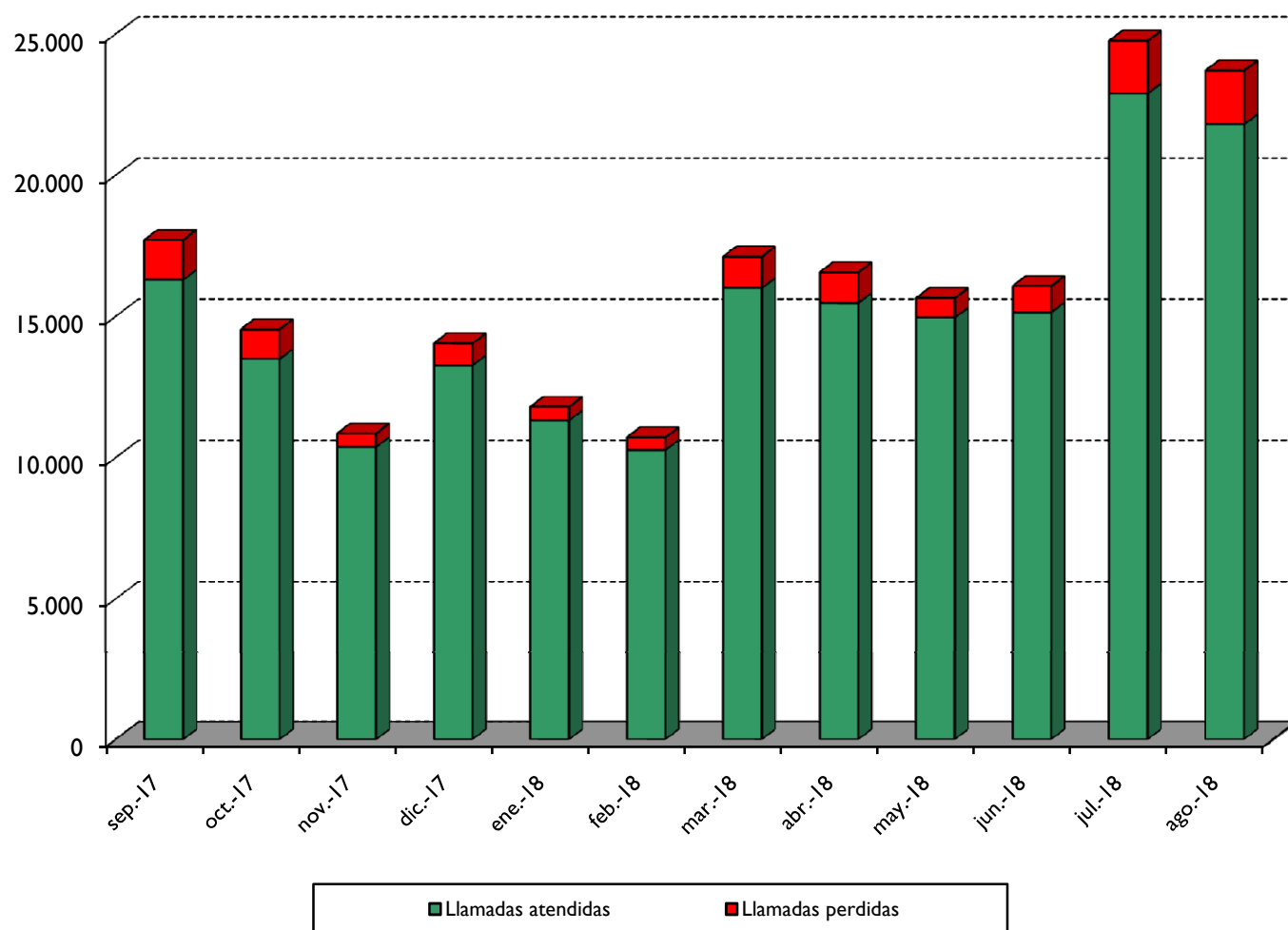


■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

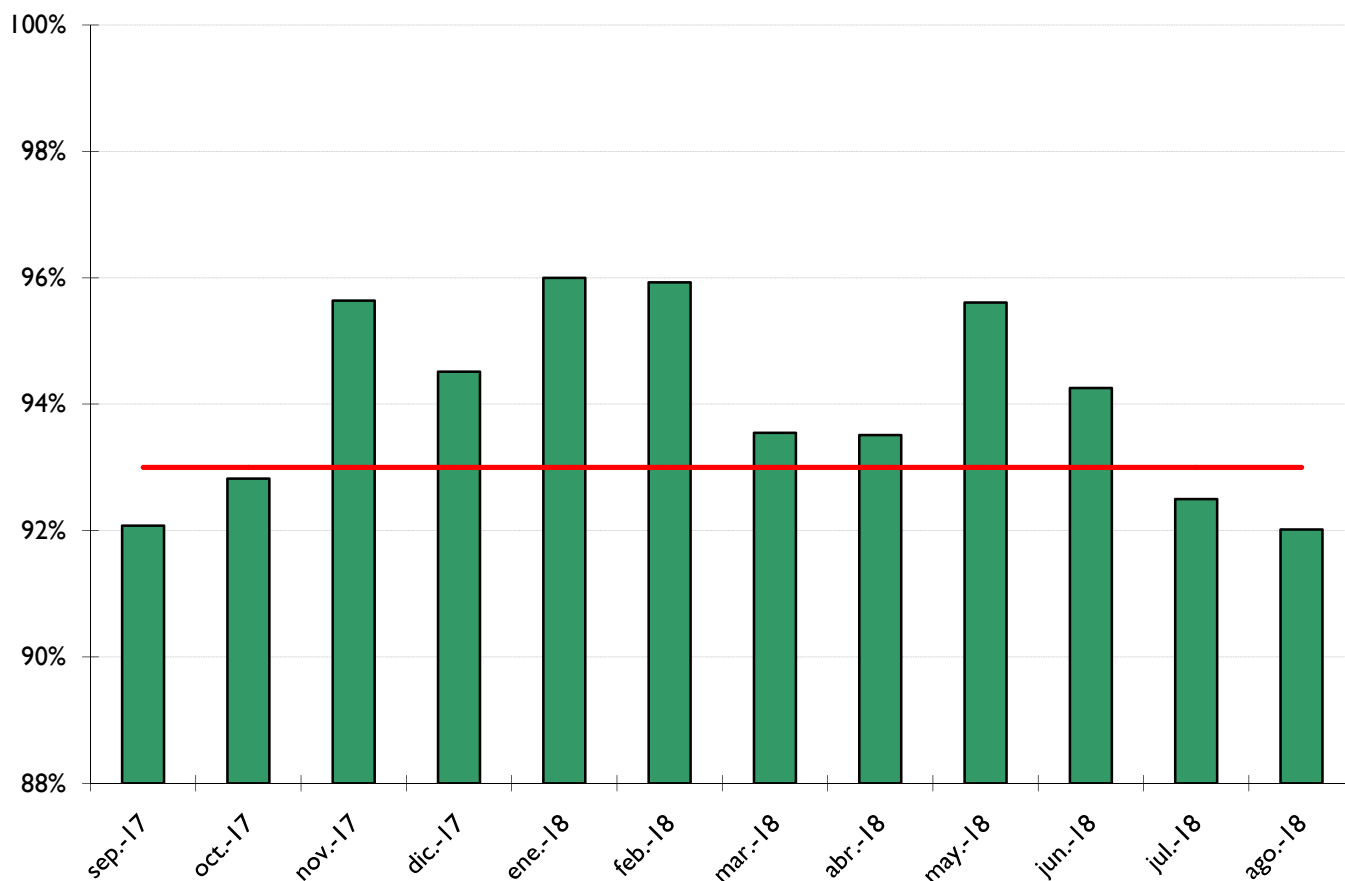
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

agosto 2018	
Total llamadas	23.717
Llamadas atendidas	21.823
ÍNDICE DE COBERTURA	92,01%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





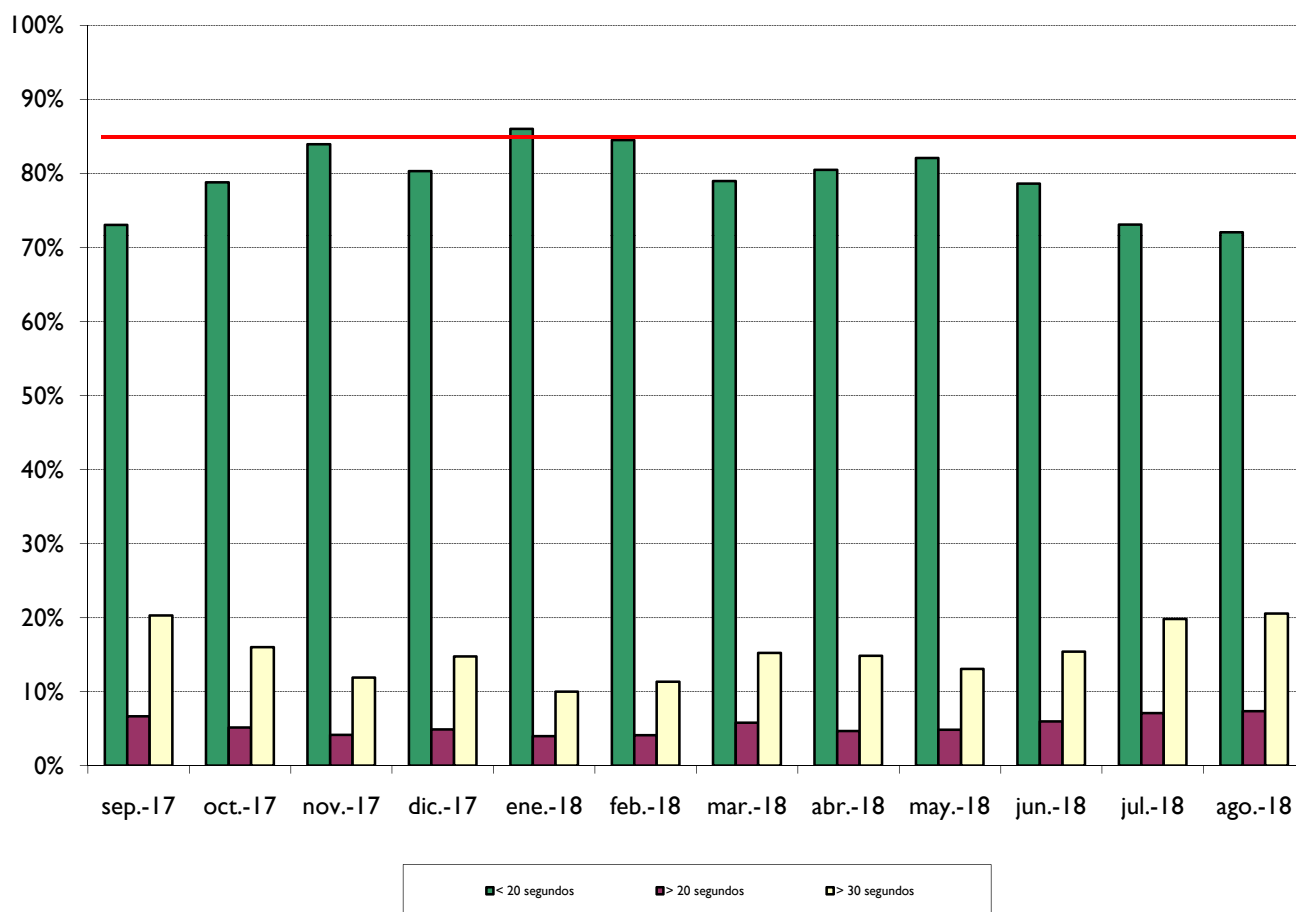
Tiempos de espera

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.

agosto 2018			
< 20 segundos	15.727	72,07%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	1.608	7,37%	
> 30 segundos	4.488	20,57%	→ Objetivo no cumplido
	21.823	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

agosto 2018	
Total llamadas	23.717
Llamadas abandonadas	1.894
ÍNDICE DE ABANDONOS	7,99%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

