



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

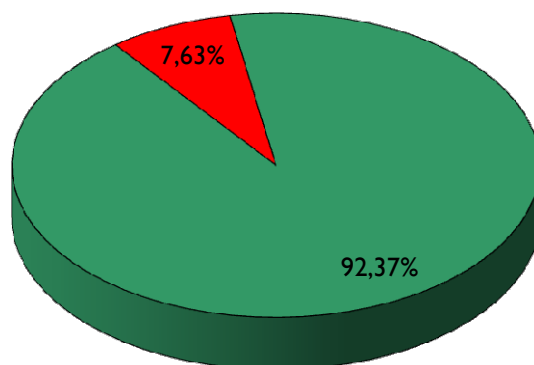
INFORME DE CALIDAD. SEPTIEMBRE DE 2018



RESUMEN DE LLAMADAS

septiembre 2018

Llamadas atendidas	19.004	92,37%
Llamadas perdidas	1.570	7,63%
TOTAL	20.574	100,00%



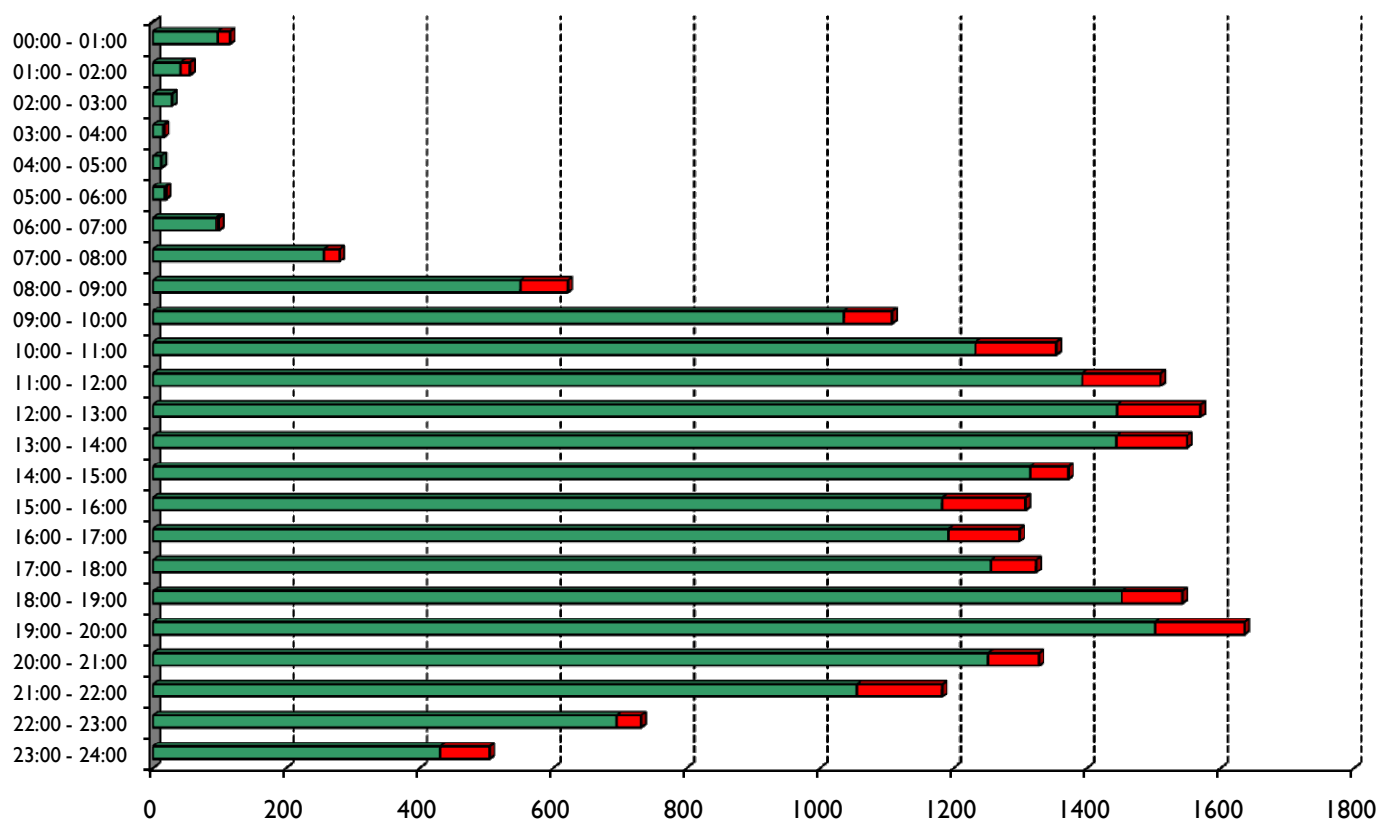
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	15.266	74,20%
Estación Plaza de Armas	5.308	25,80%

■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas

Desglose por franja horaria - septiembre 2018

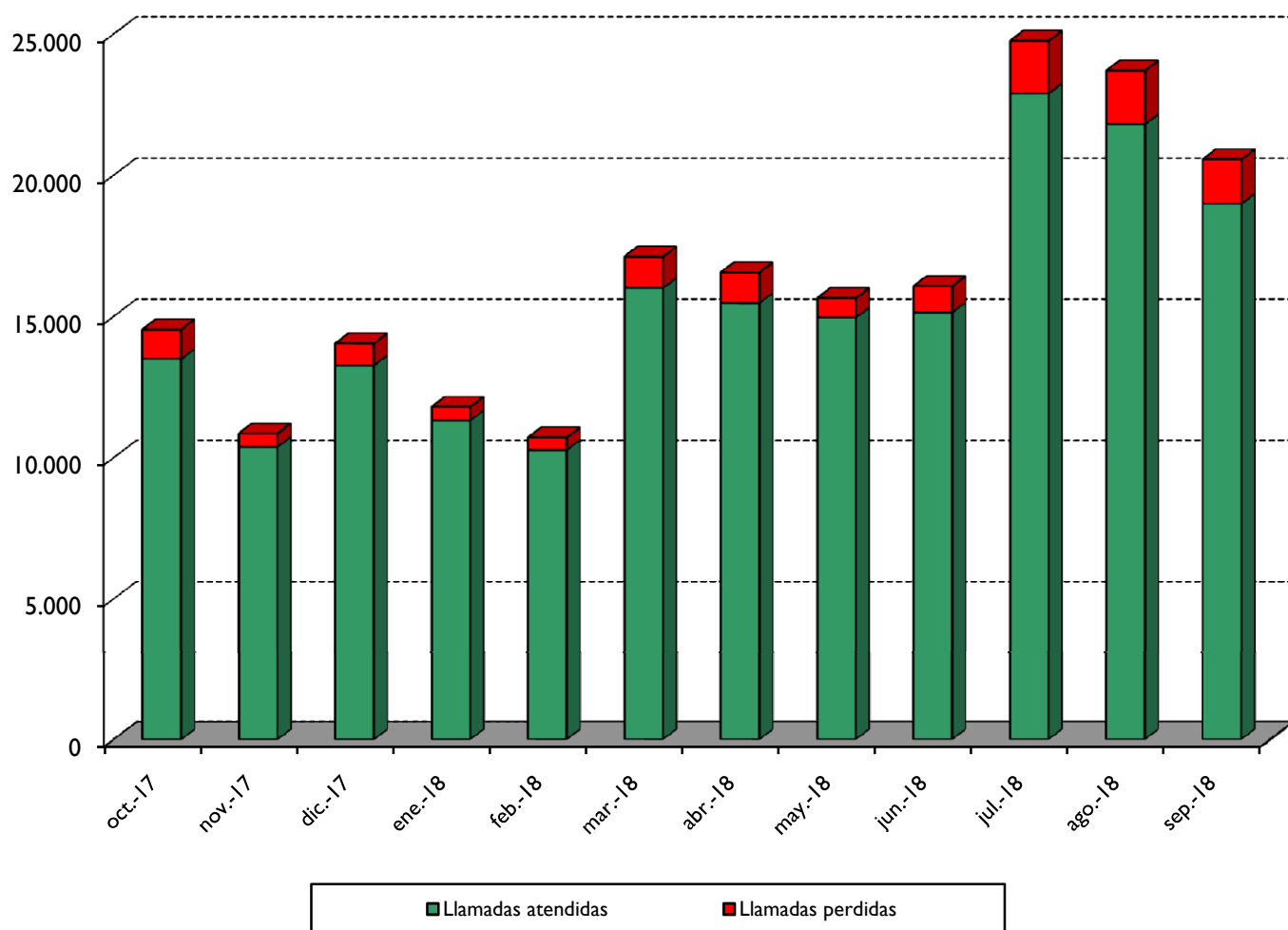


■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

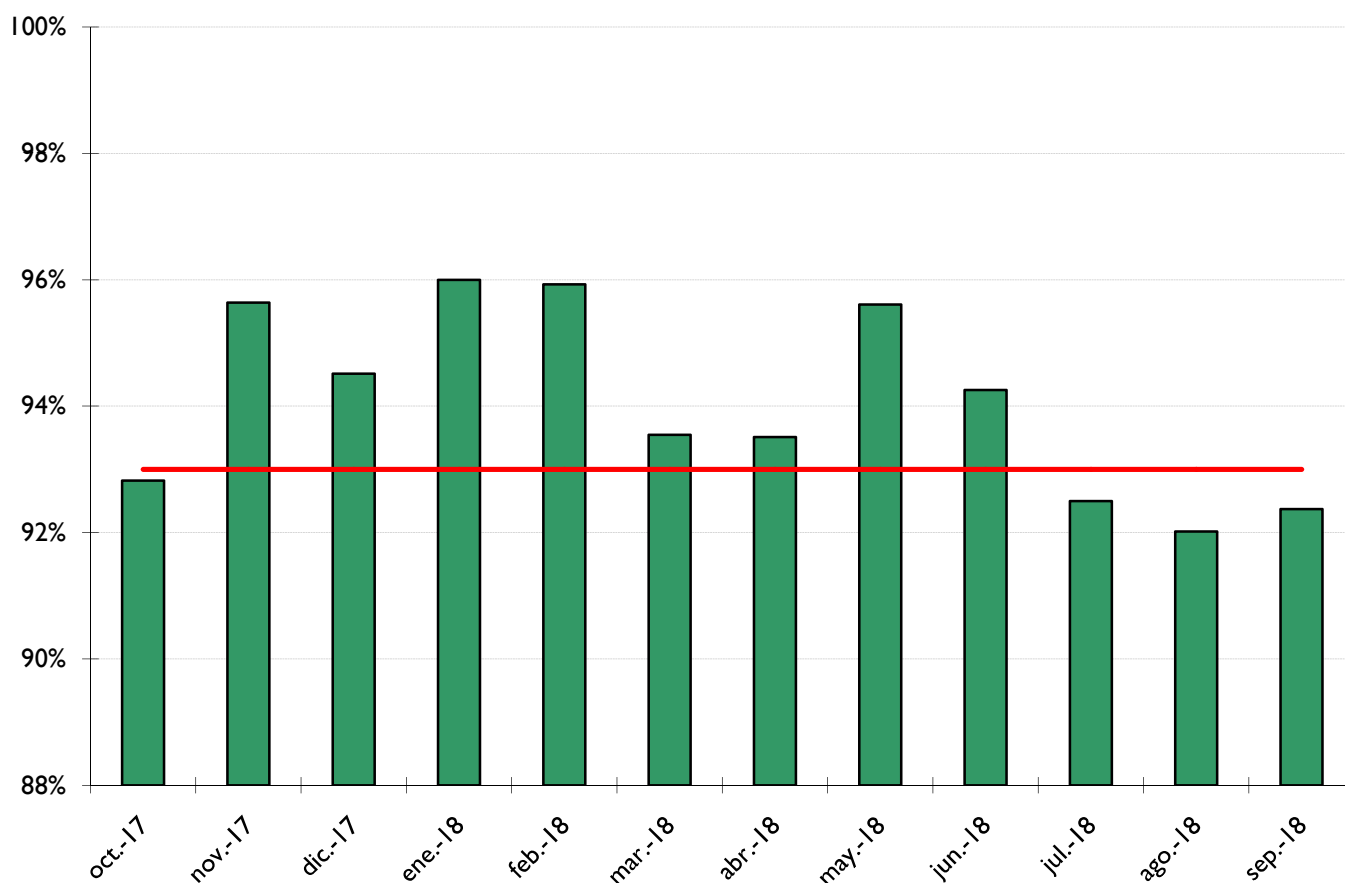
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

septiembre 2018	
Total llamadas	20.574
Llamadas atendidas	19.004
ÍNDICE DE COBERTURA	92,37%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





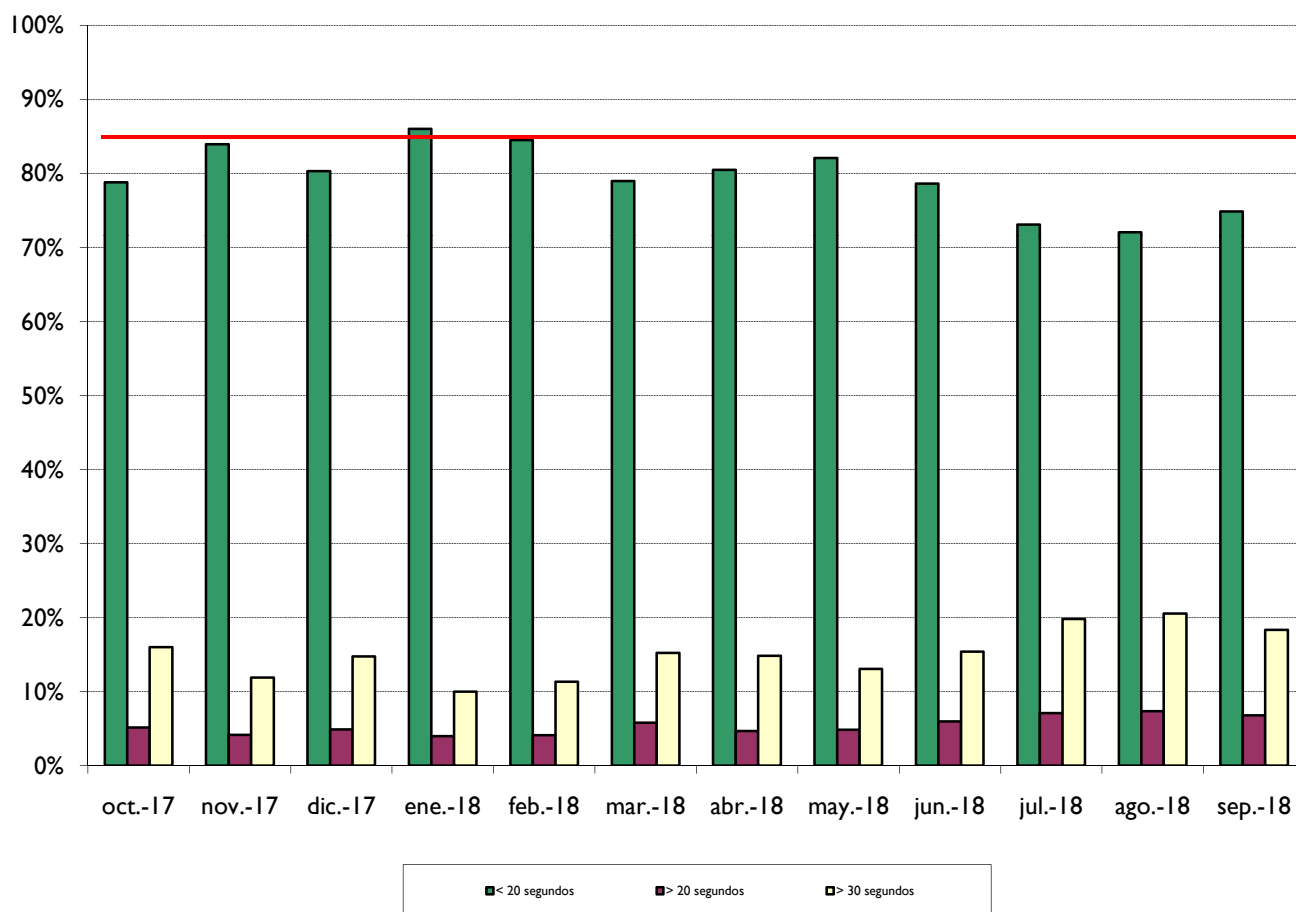
Tiempos de espera

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.

septiembre 2018			
< 20 segundos	14.227	74,86%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	1.293	6,80%	
> 30 segundos	3.484	18,33%	→ Objetivo no cumplido
	19.004	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

septiembre 2018	
Total llamadas	20.574
Llamadas abandonadas	1.570
ÍNDICE DE ABANDONOS	7,63%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

