



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

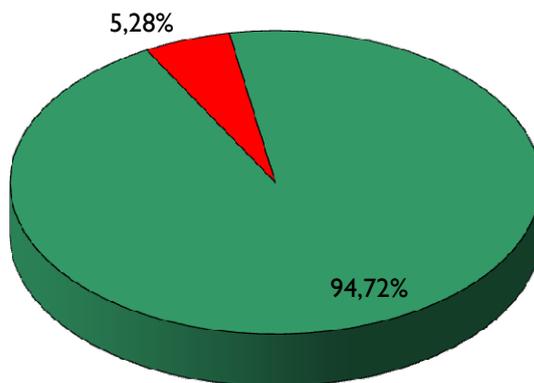
INFORME DE CALIDAD. OCTUBRE DE 2018



RESUMEN DE LLAMADAS

octubre 2018

Llamadas atendidas	15.792	94,72%
Llamadas perdidas	881	5,28%
TOTAL	16.673	100,00%

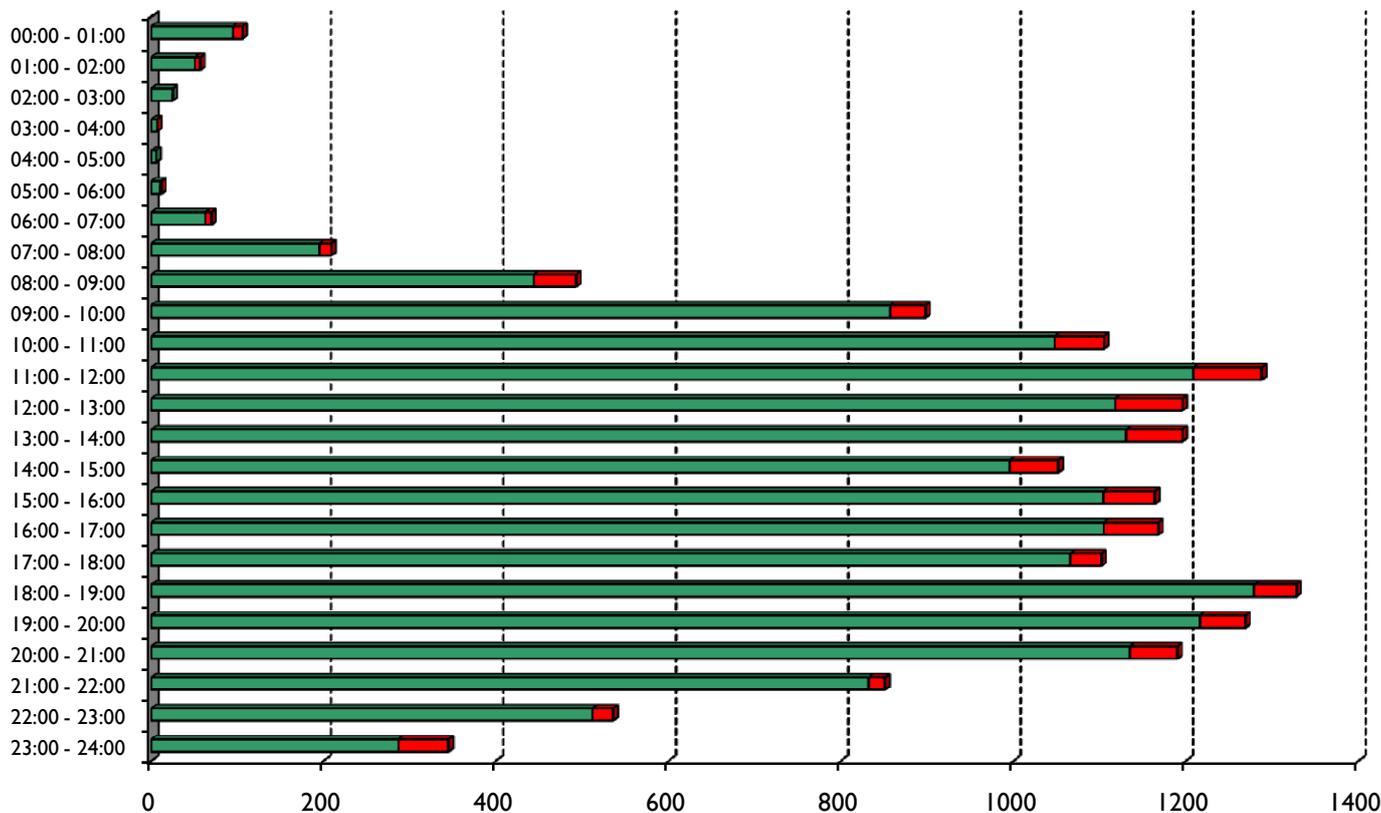


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	12.584	75,48%
Estación Plaza de Armas	4.089	24,52%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

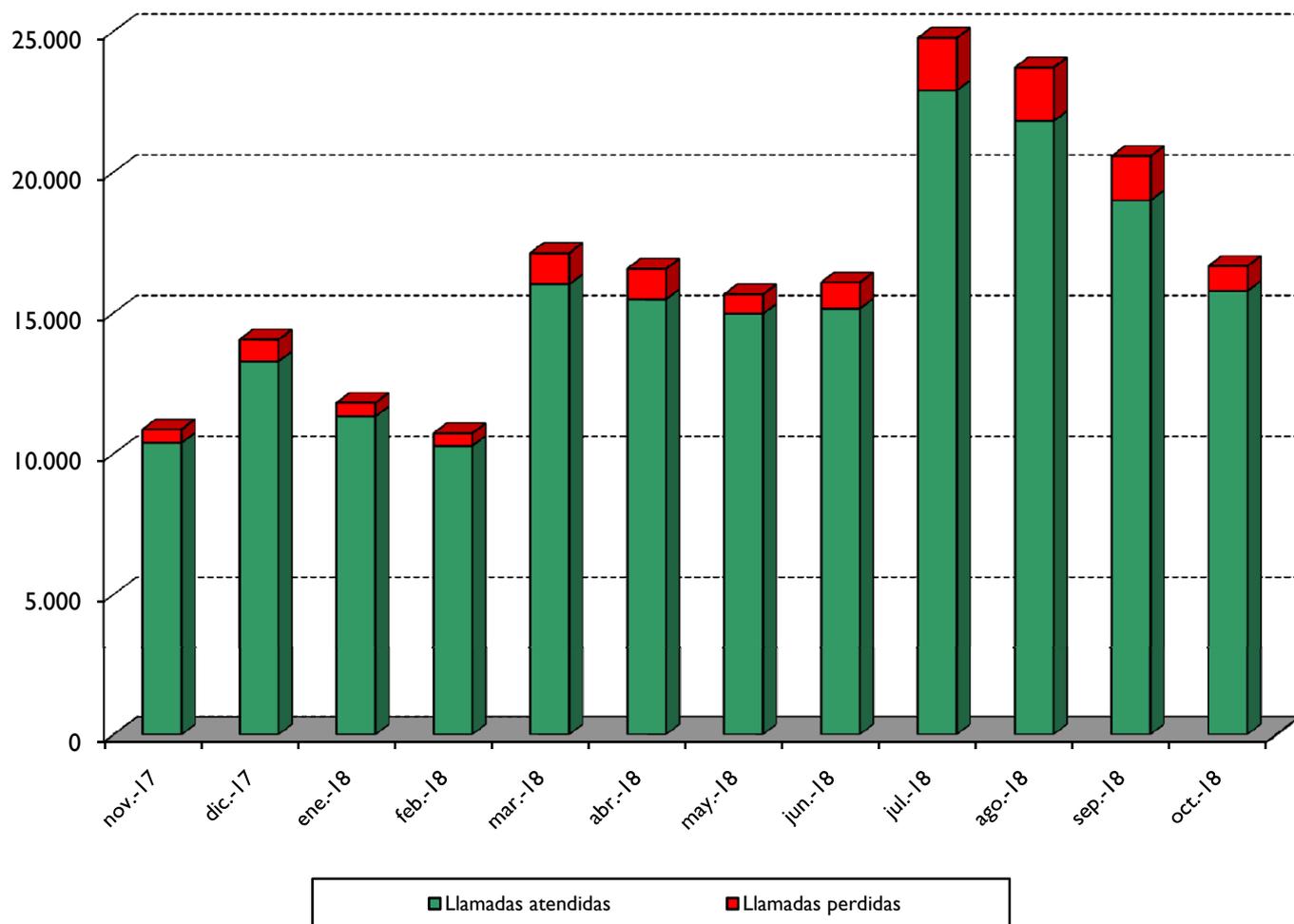
Desglose por franja horaria - octubre 2018



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

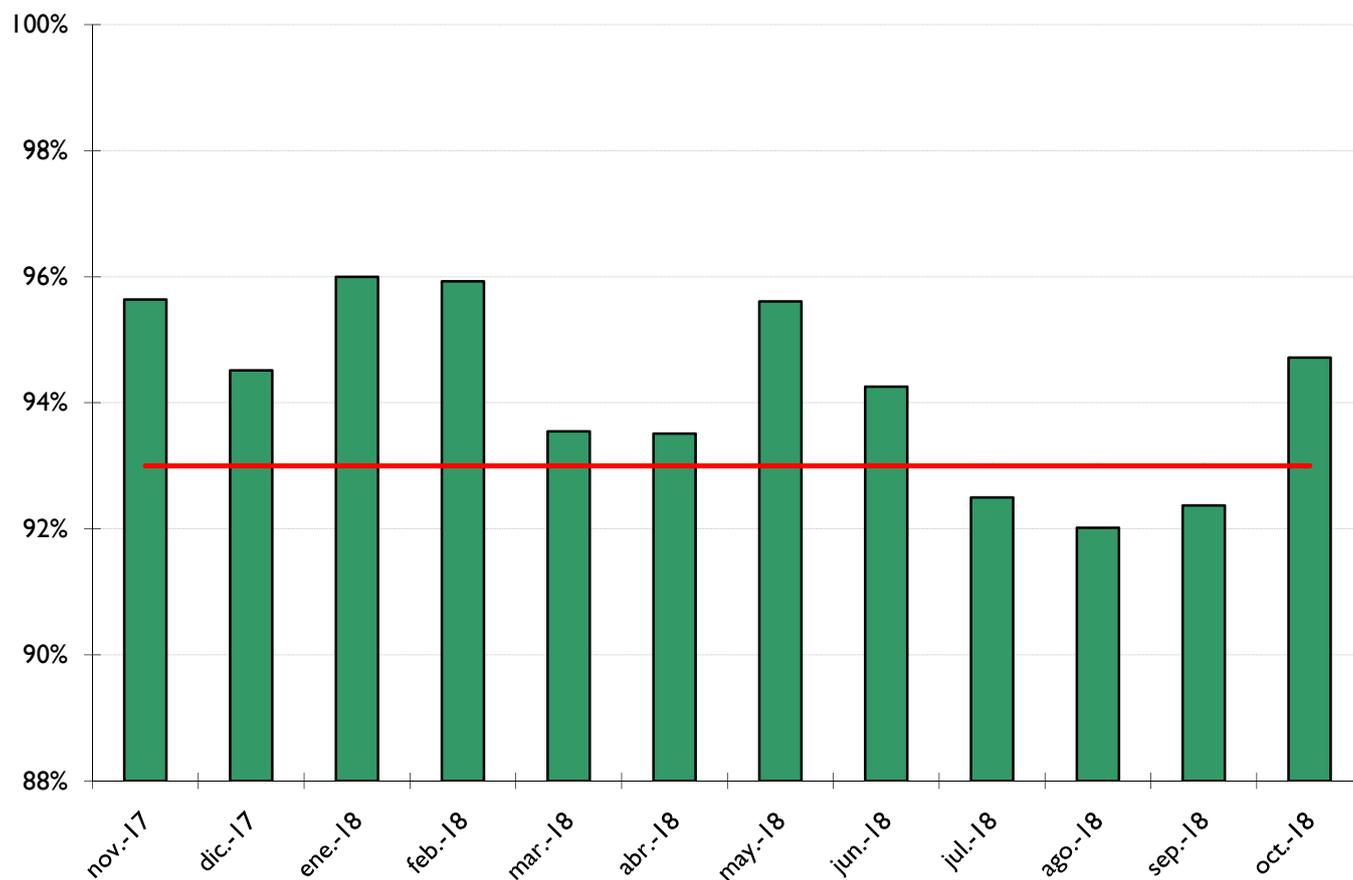
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

octubre 2018	
Total llamadas	16.673
Llamadas atendidas	15.792
ÍNDICE DE COBERTURA	94,72%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

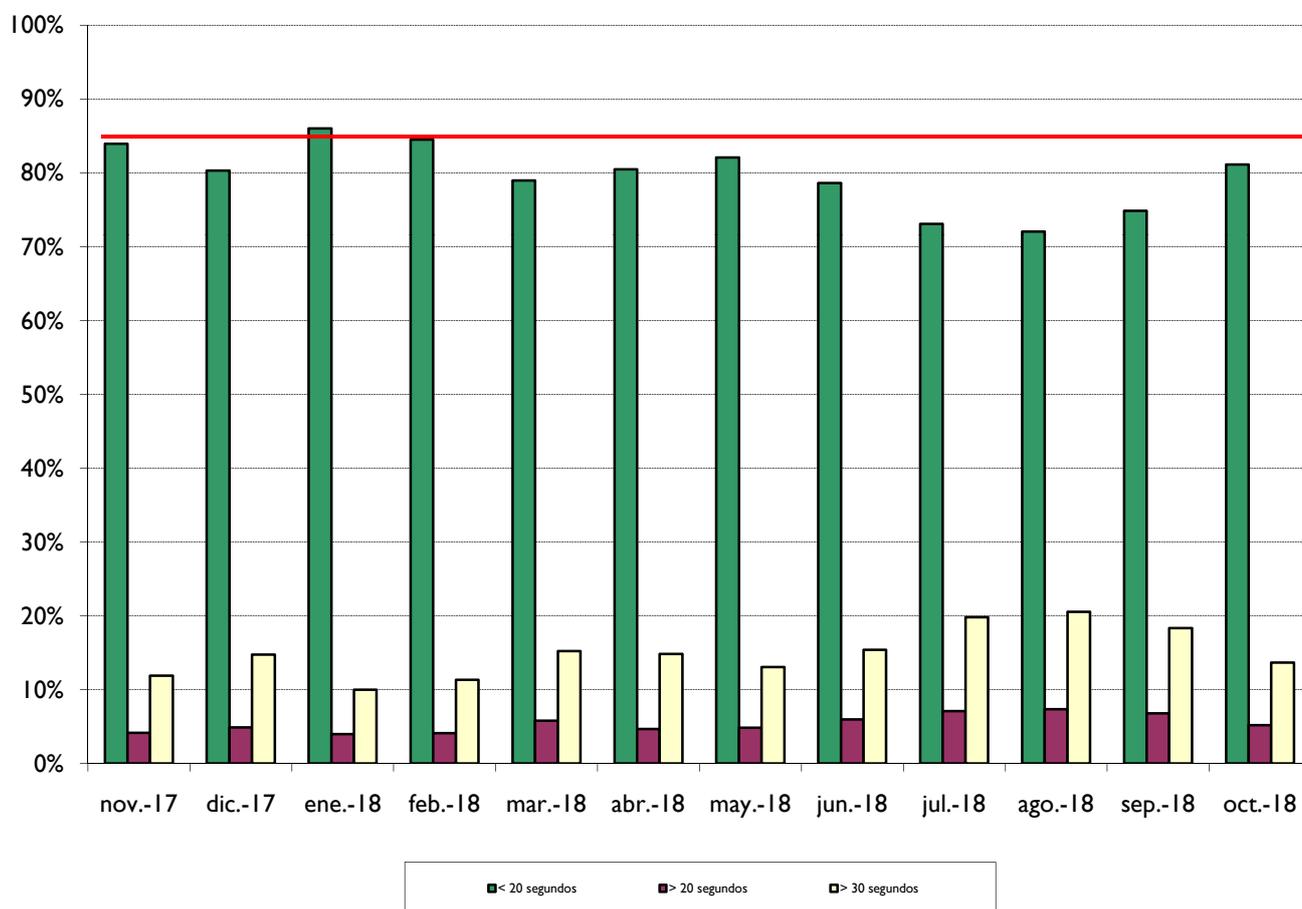
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

octubre 2018		
< 20 segundos	12.812	81,13%
> 20 segundos	820	5,19%
> 30 segundos	2.160	13,68%
15.792	100,00%	

→ Objetivo no cumplido

→ Objetivo no cumplido

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

octubre 2018	
Total llamadas	16.673
Llamadas abandonadas	881
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,28%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

