



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

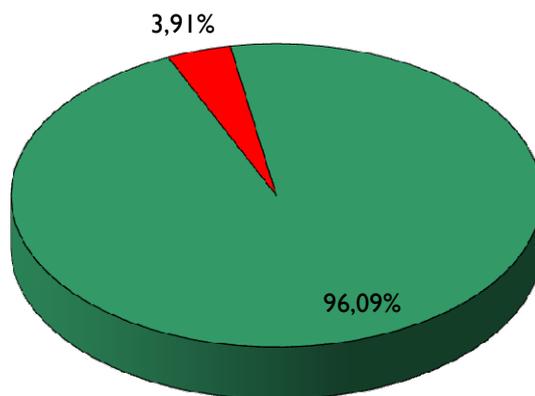
INFORME DE CALIDAD. NOVIEMBRE DE 2018



RESUMEN DE LLAMADAS

noviembre 2018

Llamadas atendidas	13.048	96,09%
Llamadas perdidas	531	3,91%
TOTAL	13.579	100,00%

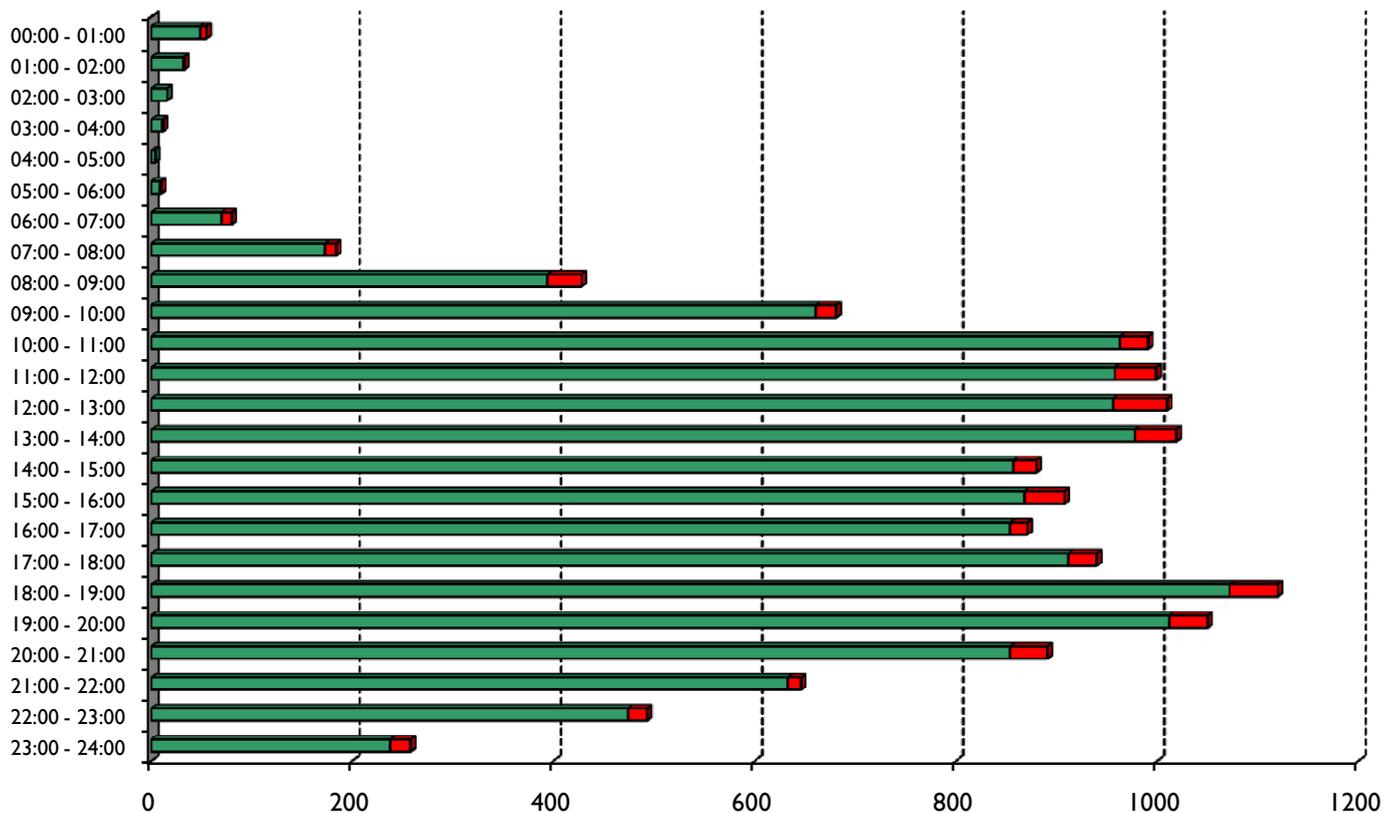


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	10.671	78,58%
Estación Plaza de Armas	2.908	21,42%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

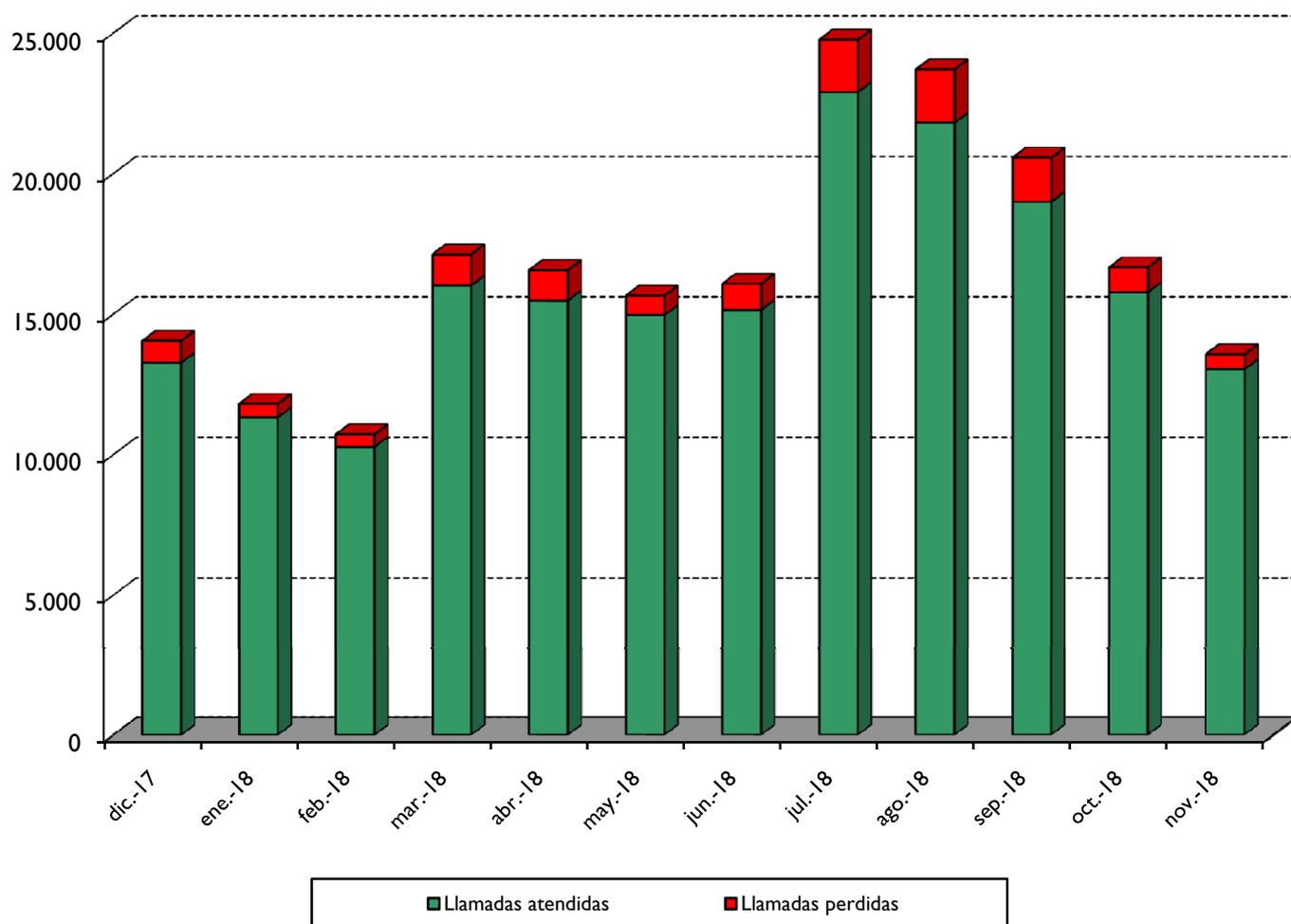
Desglose por franja horaria - noviembre 2018



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

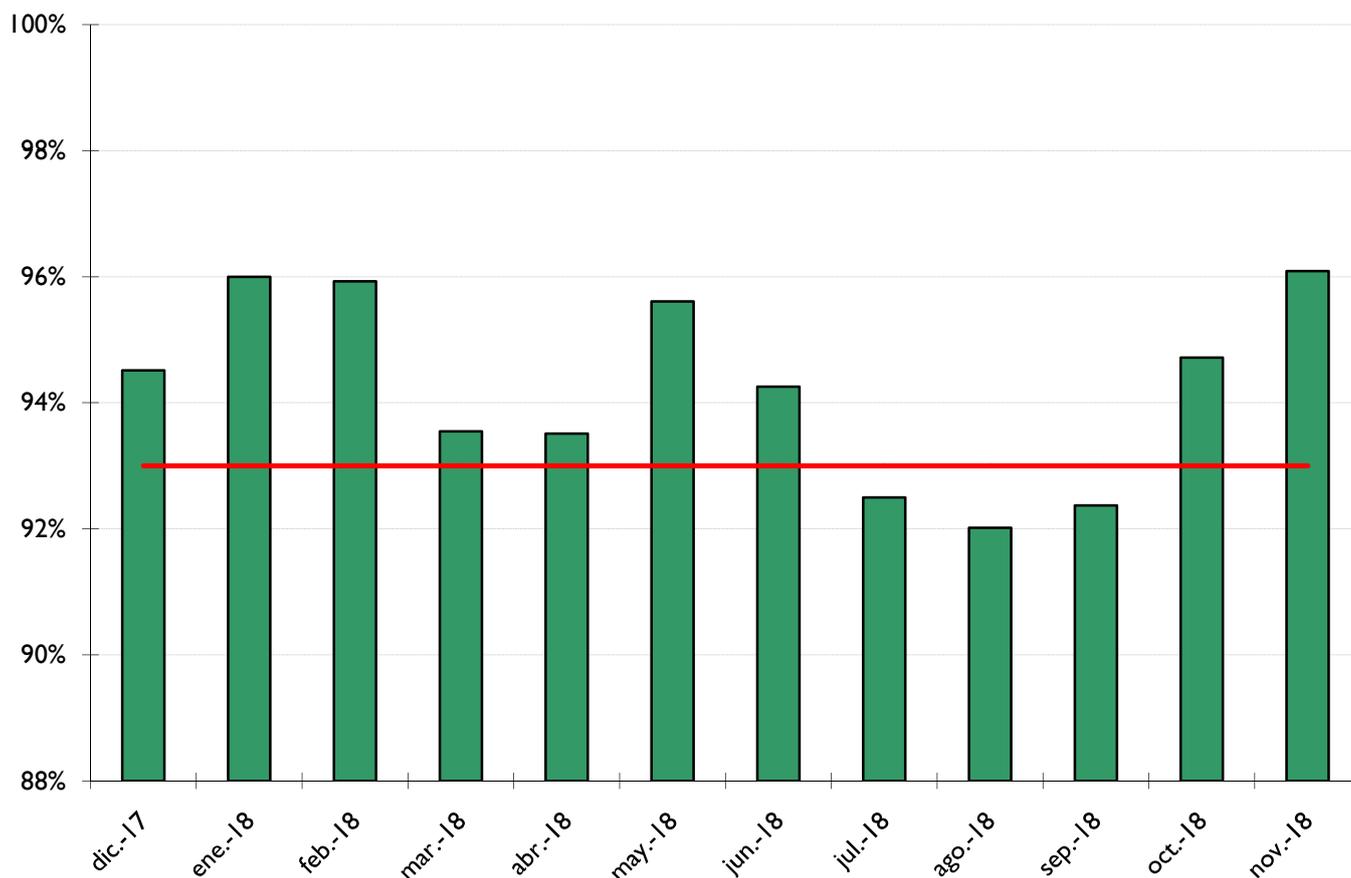
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

noviembre 2018	
Total llamadas	13.579
Llamadas atendidas	13.048
ÍNDICE DE COBERTURA	96,09%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

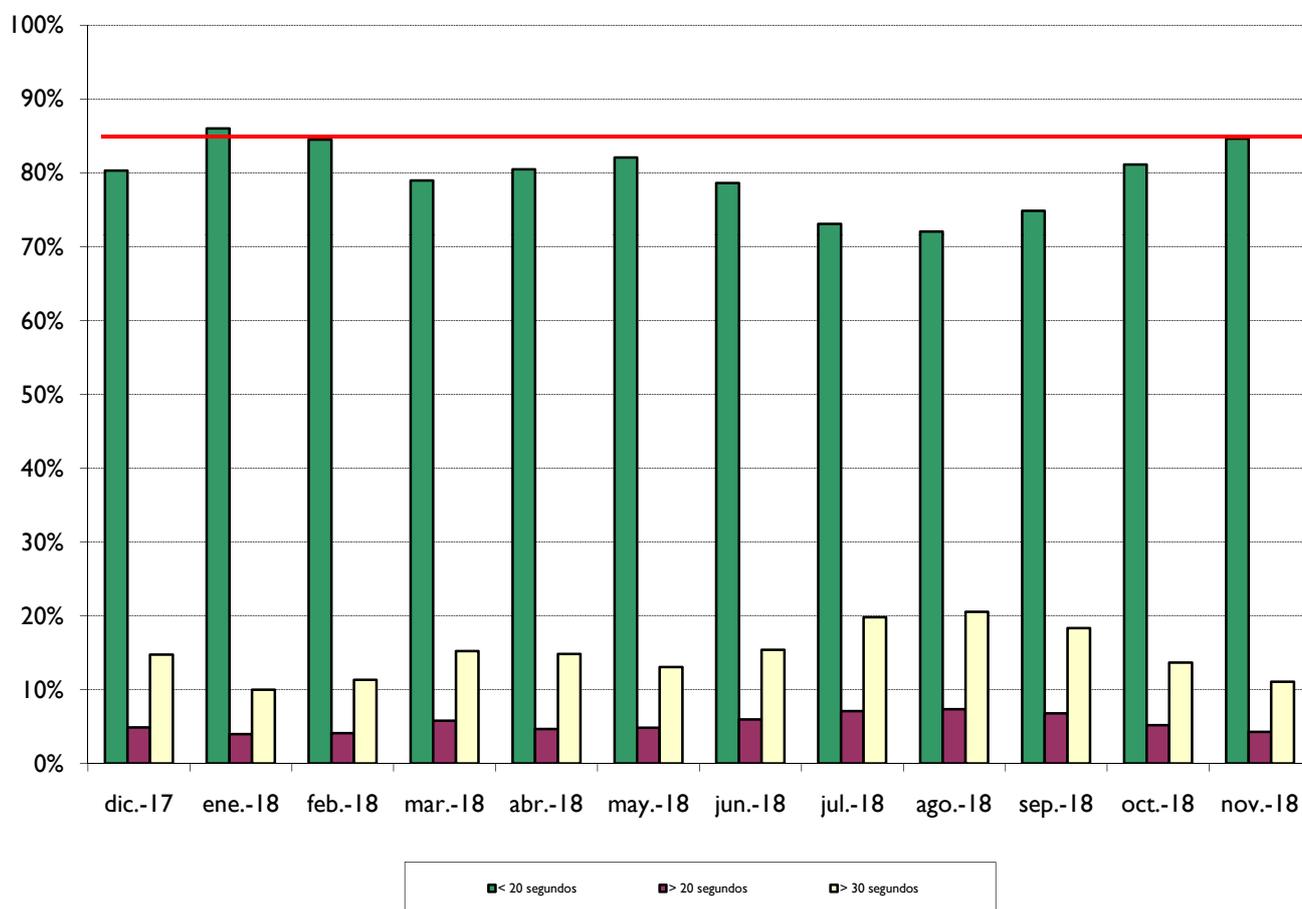
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

noviembre 2018		
< 20 segundos	11.042	84,63%
> 20 segundos	561	4,30%
> 30 segundos	1.445	11,07%
Total	13.048	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%

noviembre 2018	
Total llamadas	13.579
Llamadas abandonadas	531
ÍNDICE DE ABANDONOS	3,91%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

