



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

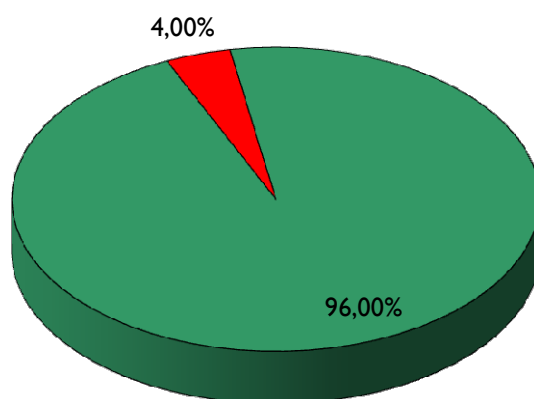
INFORME DE CALIDAD. ENERO DE 2019



RESUMEN DE LLAMADAS

enero 2019

Llamadas atendidas	13.662	96,00%
Llamadas perdidas	569	4,00%
TOTAL	14.231	100,00%



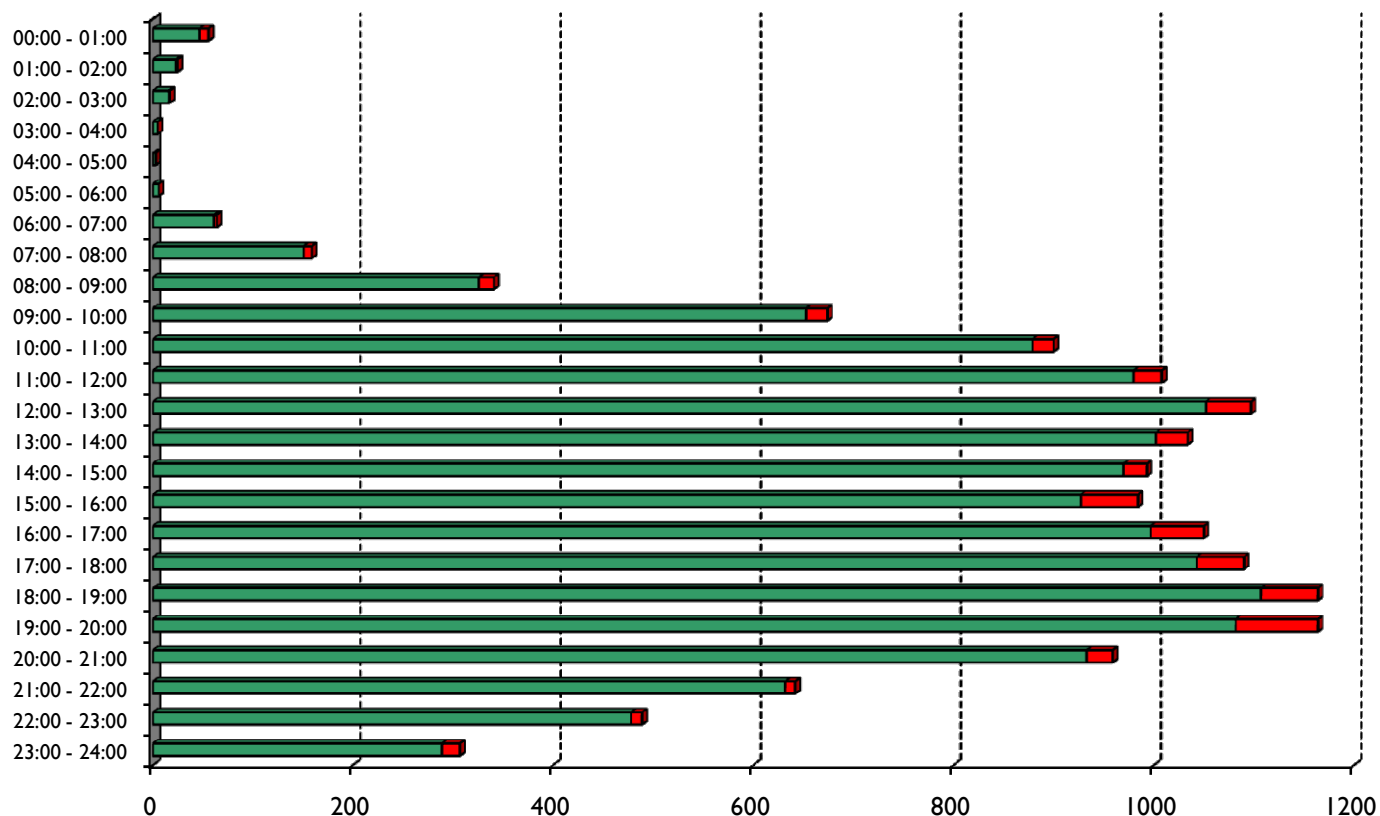
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	11.521	80,96%
Estación Plaza de Armas	2.710	19,04%

■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas

Desglose por franja horaria - enero 2019

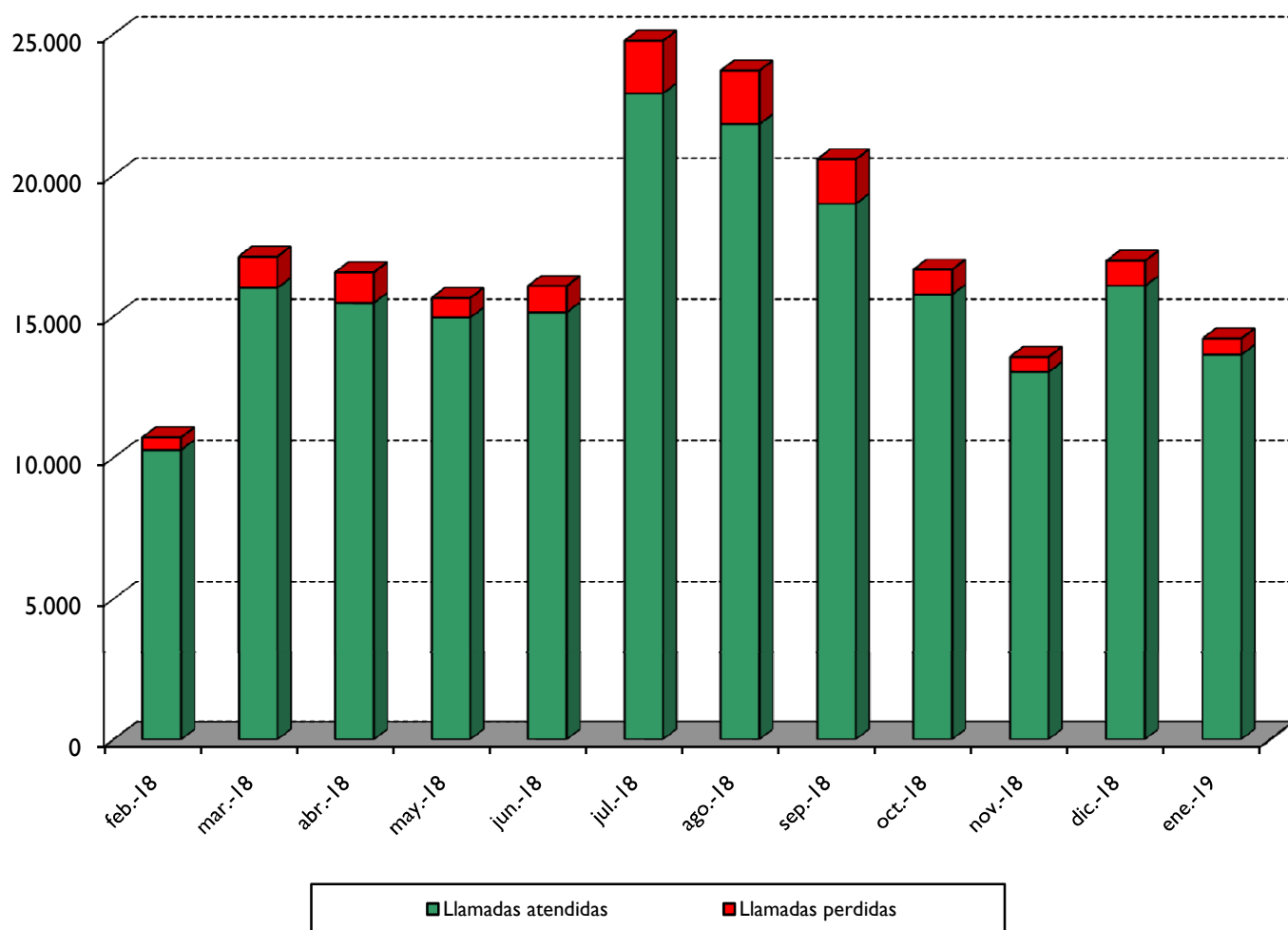


■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

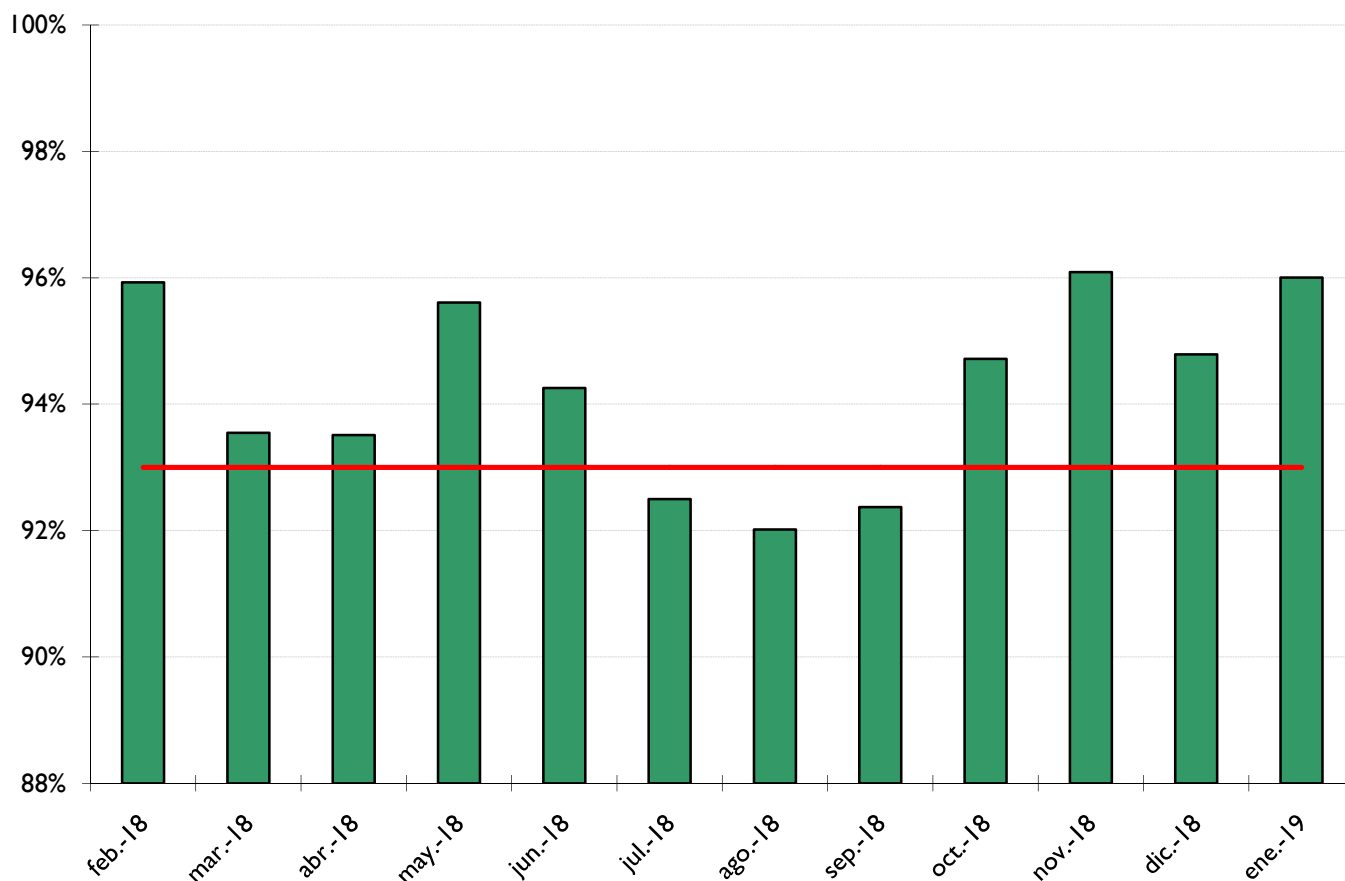
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

enero 2019	
Total llamadas	14.231
Llamadas atendidas	13.662
ÍNDICE DE COBERTURA	96,00%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





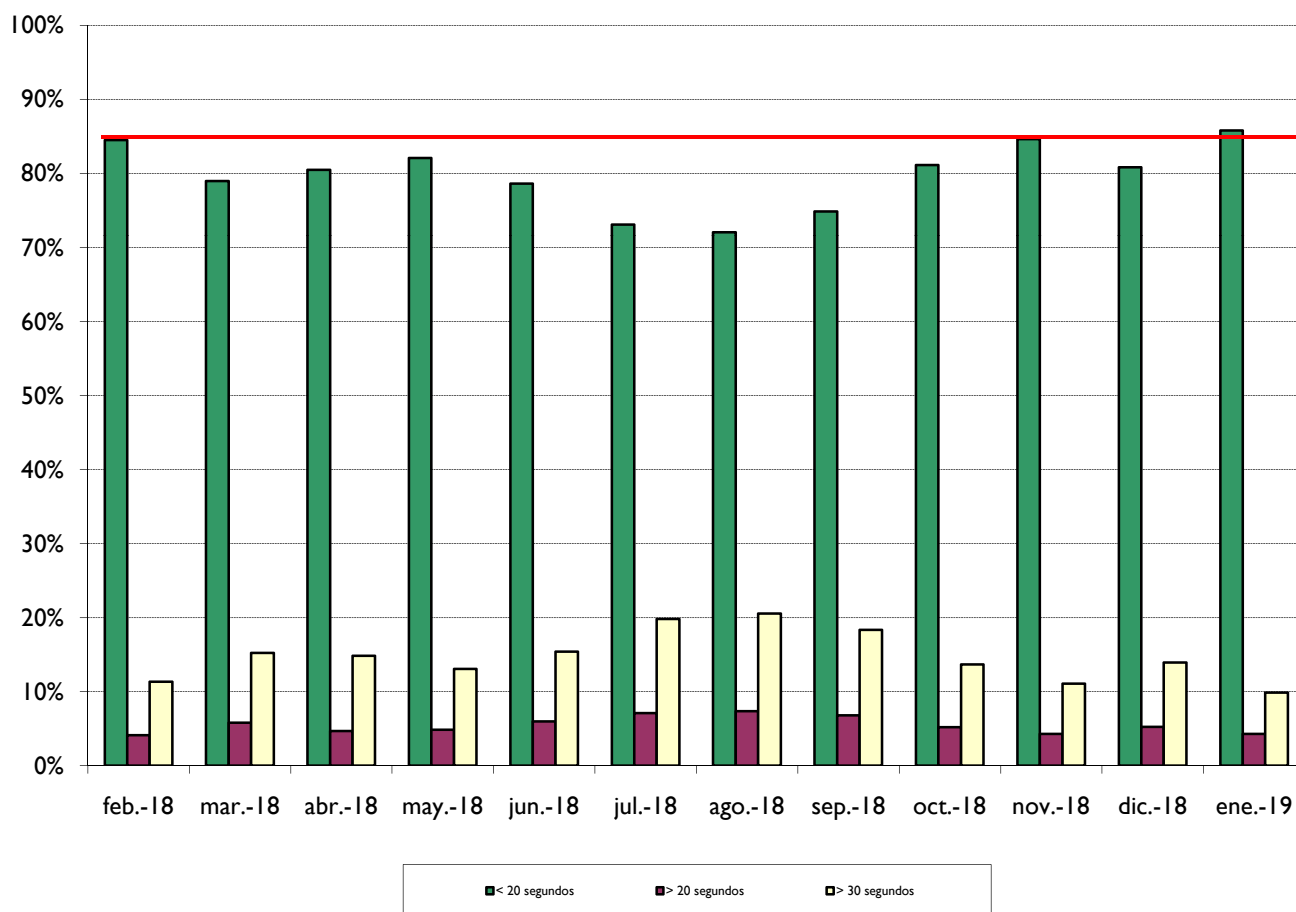
Tiempos de espera

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.

enero 2019			
< 20 segundos	11.721	85,79%	→ Objetivo cumplido
> 20 segundos	590	4,32%	
> 30 segundos	1.351	9,89%	→ Objetivo no cumplido
	13.662	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

enero 2019	
Total llamadas	14.231
Llamadas abandonadas	569
ÍNDICE DE ABANDONOS	4,00%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

