



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



# **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

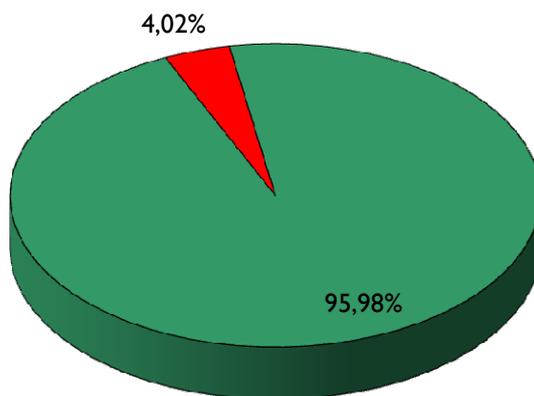
INFORME DE CALIDAD. FEBRERO DE 2019



**RESUMEN DE LLAMADAS**

febrero 2019

Llamadas atendidas	12.435	95,98%
Llamadas perdidas	521	4,02%
<b>TOTAL</b>	<b>12.956</b>	<b>100,00%</b>

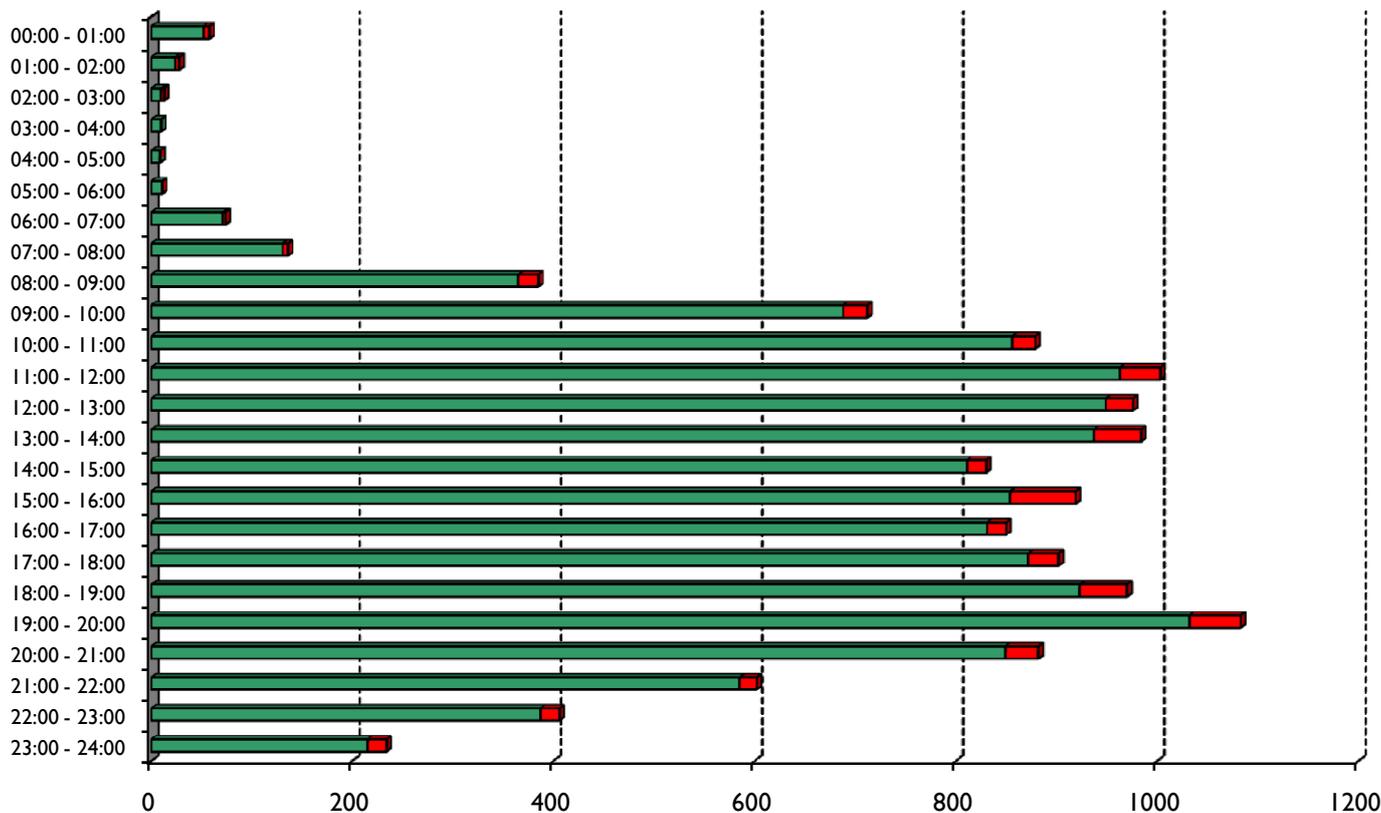


**Desglose de llamadas**

Ámbito metropolitano	9.900	76,41%
Estación Plaza de Armas	3.056	23,59%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

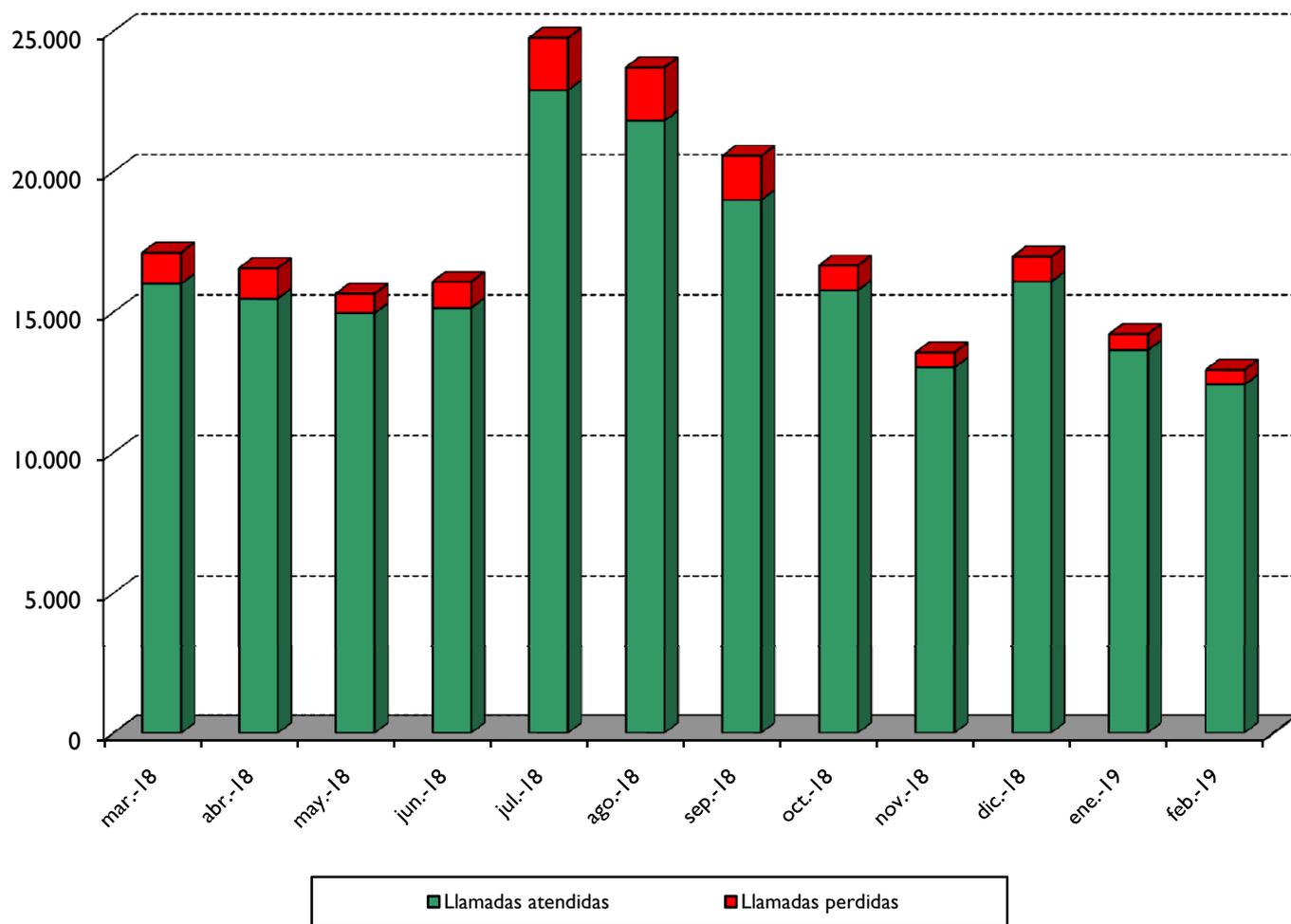
**Desglose por franja horaria - febrero 2019**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

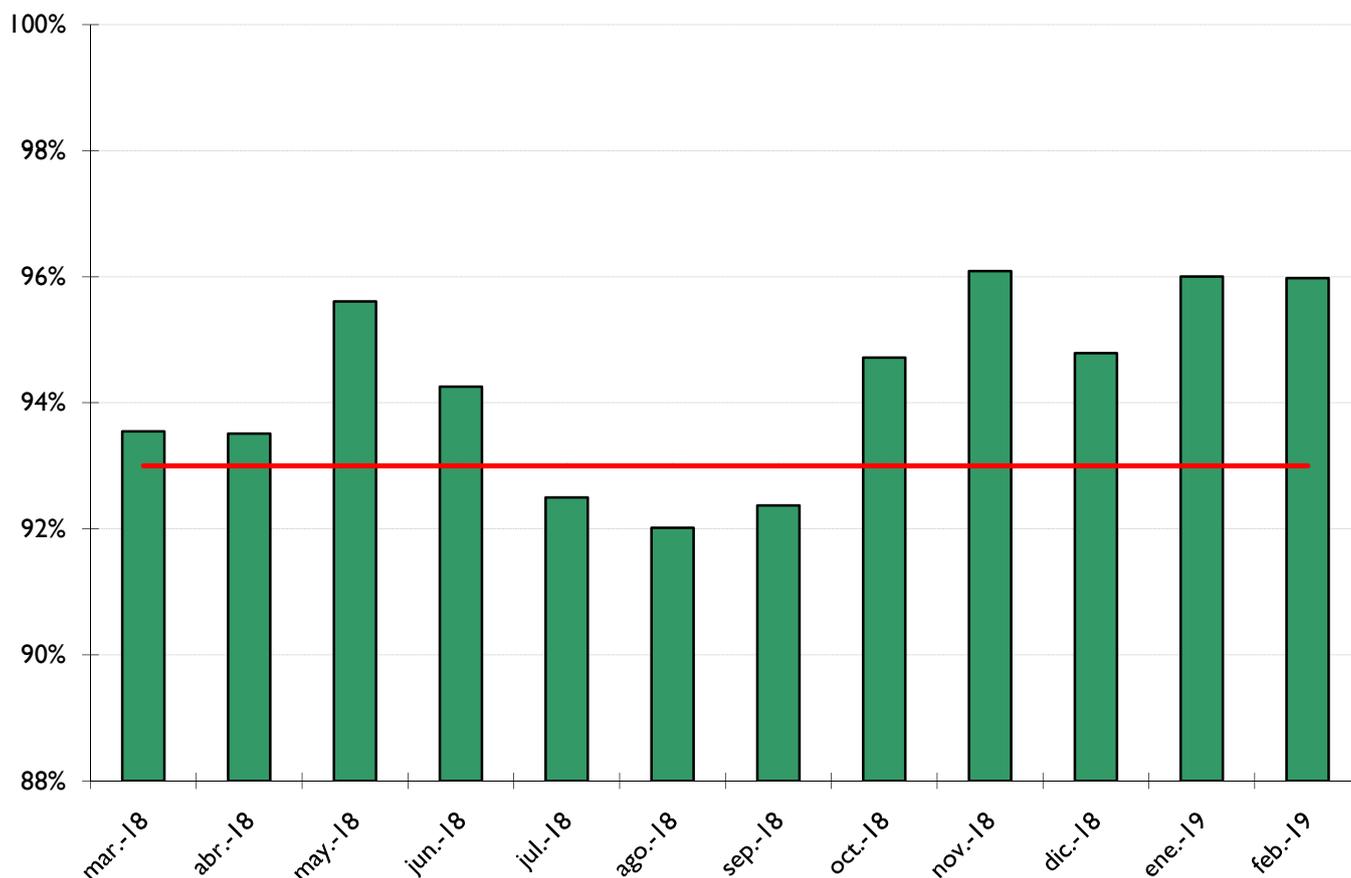
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

febrero 2019	
Total llamadas	12.956
Llamadas atendidas	12.435
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>95,98%</b>

→ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





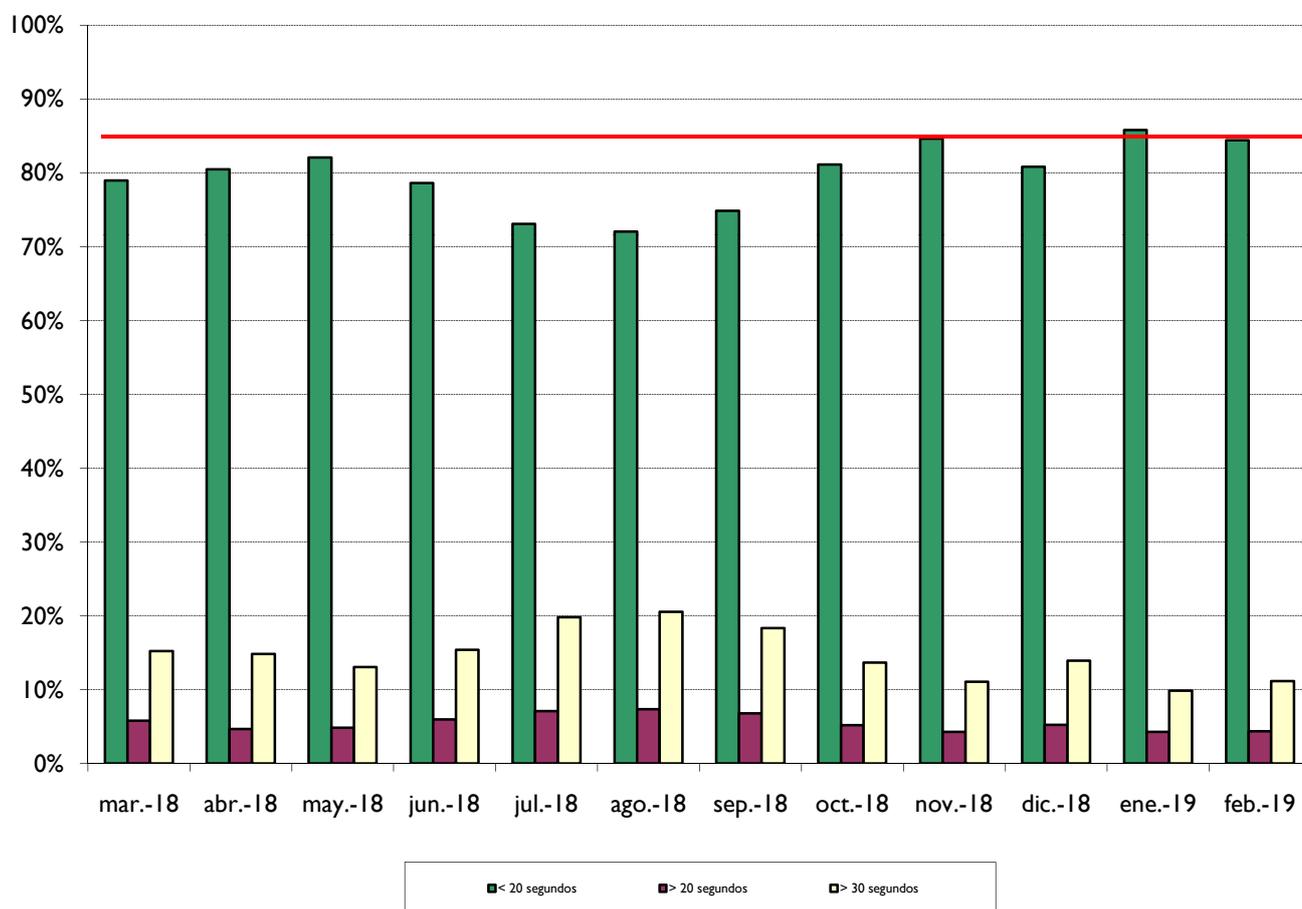
Tiempos de espera

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.

febrero 2019			
< 20 segundos	10.499	84,43%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	547	4,40%	
> 30 segundos	1.389	11,17%	→ Objetivo no cumplido
	<b>12.435</b>	<b>100,00%</b>	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

febrero 2019	
Total llamadas	12.956
Llamadas abandonadas	521
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>4,02%</b>

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

