



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



# **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

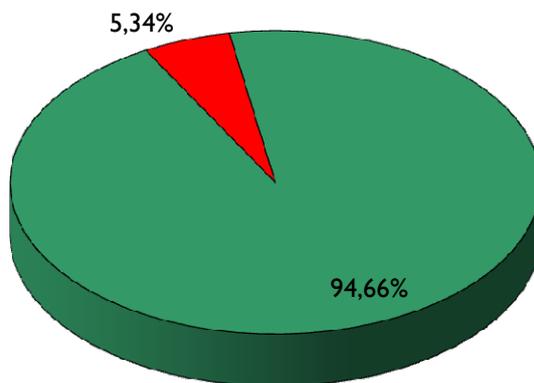
INFORME DE CALIDAD. MARZO DE 2019



**RESUMEN DE LLAMADAS**

marzo 2019

Llamadas atendidas	14.109	94,66%
Llamadas perdidas	796	5,34%
<b>TOTAL</b>	<b>14.905</b>	<b>100,00%</b>

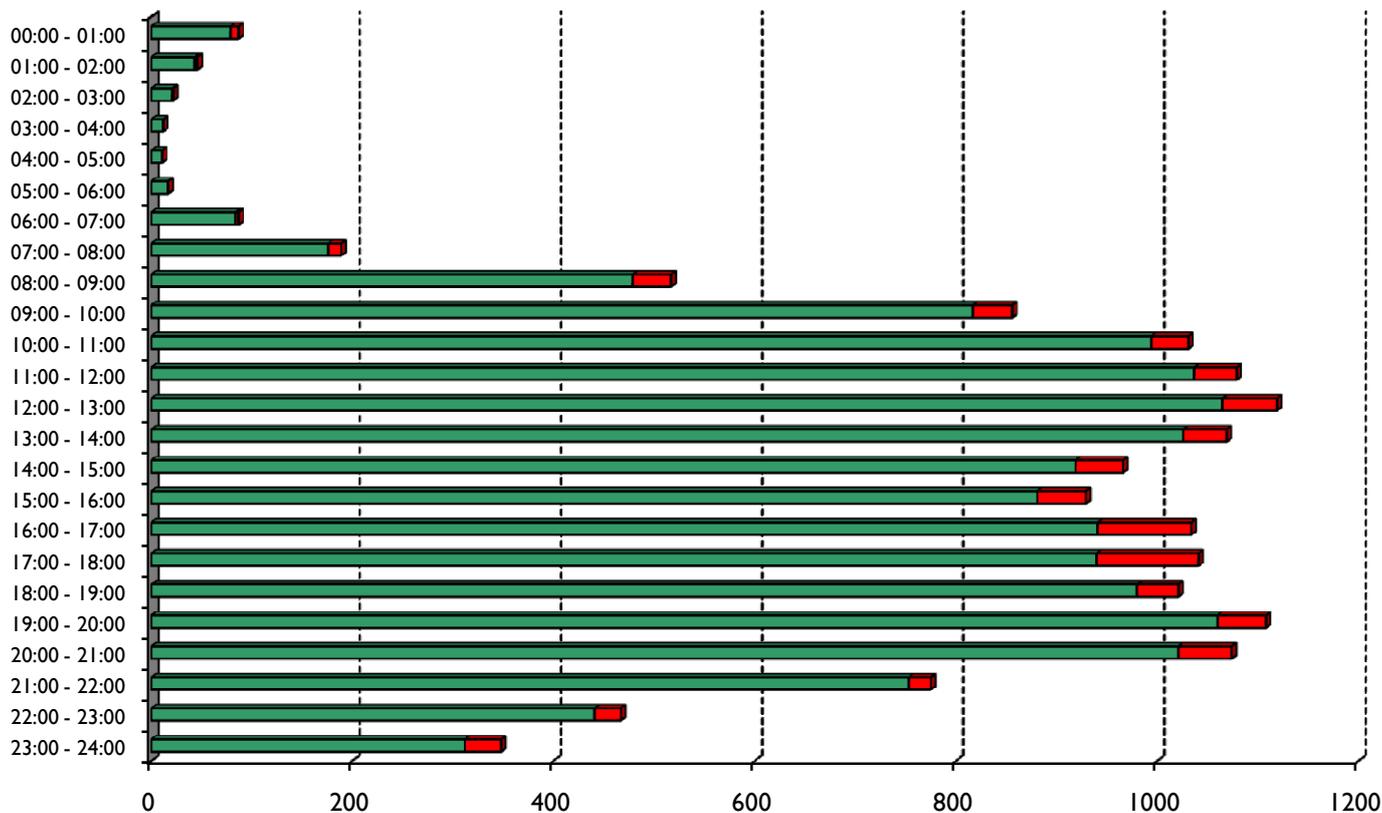


**Desglose de llamadas**

Ámbito metropolitano	11.654	78,19%
Estación Plaza de Armas	3.251	21,81%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

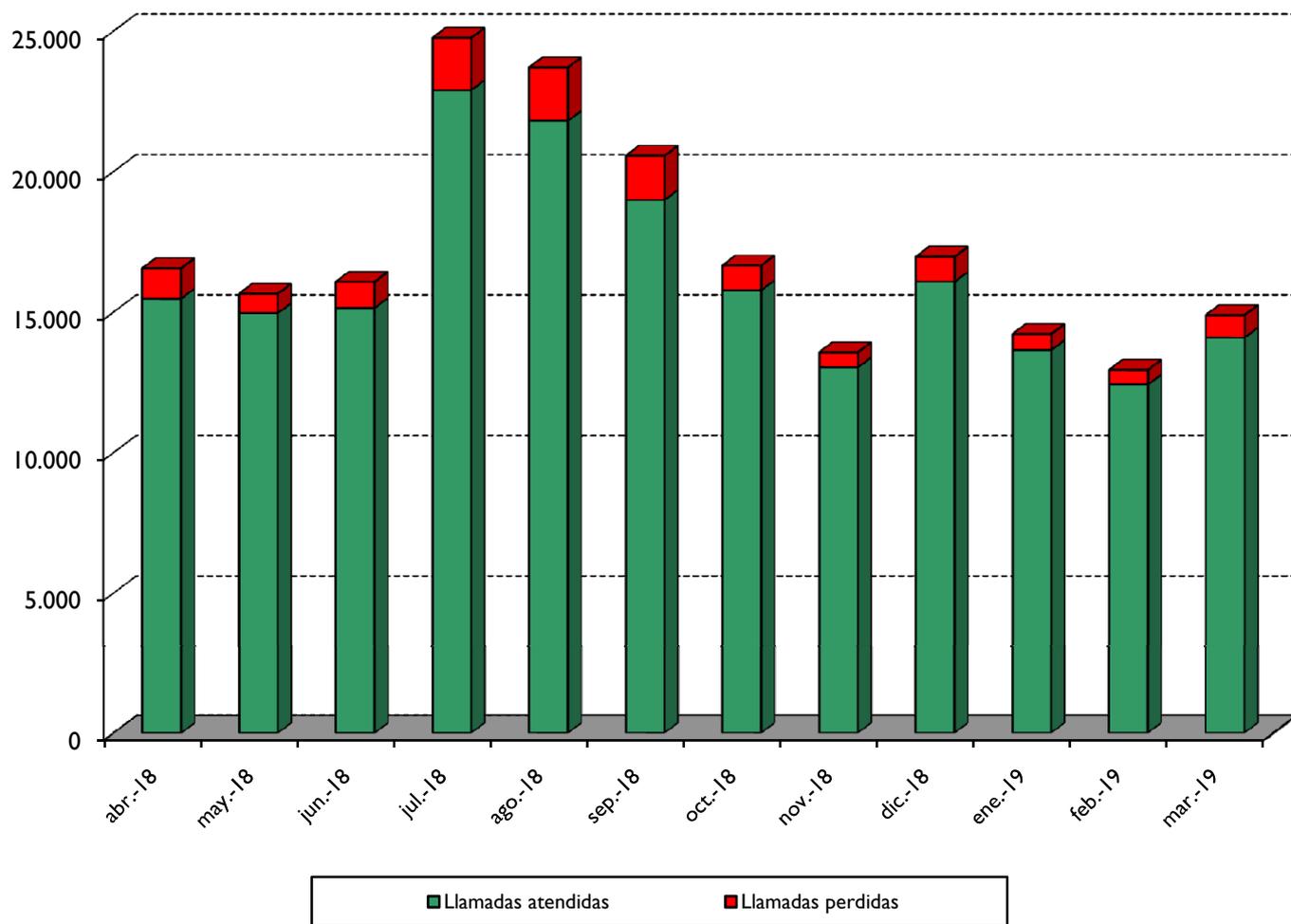
**Desglose por franja horaria - marzo 2019**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

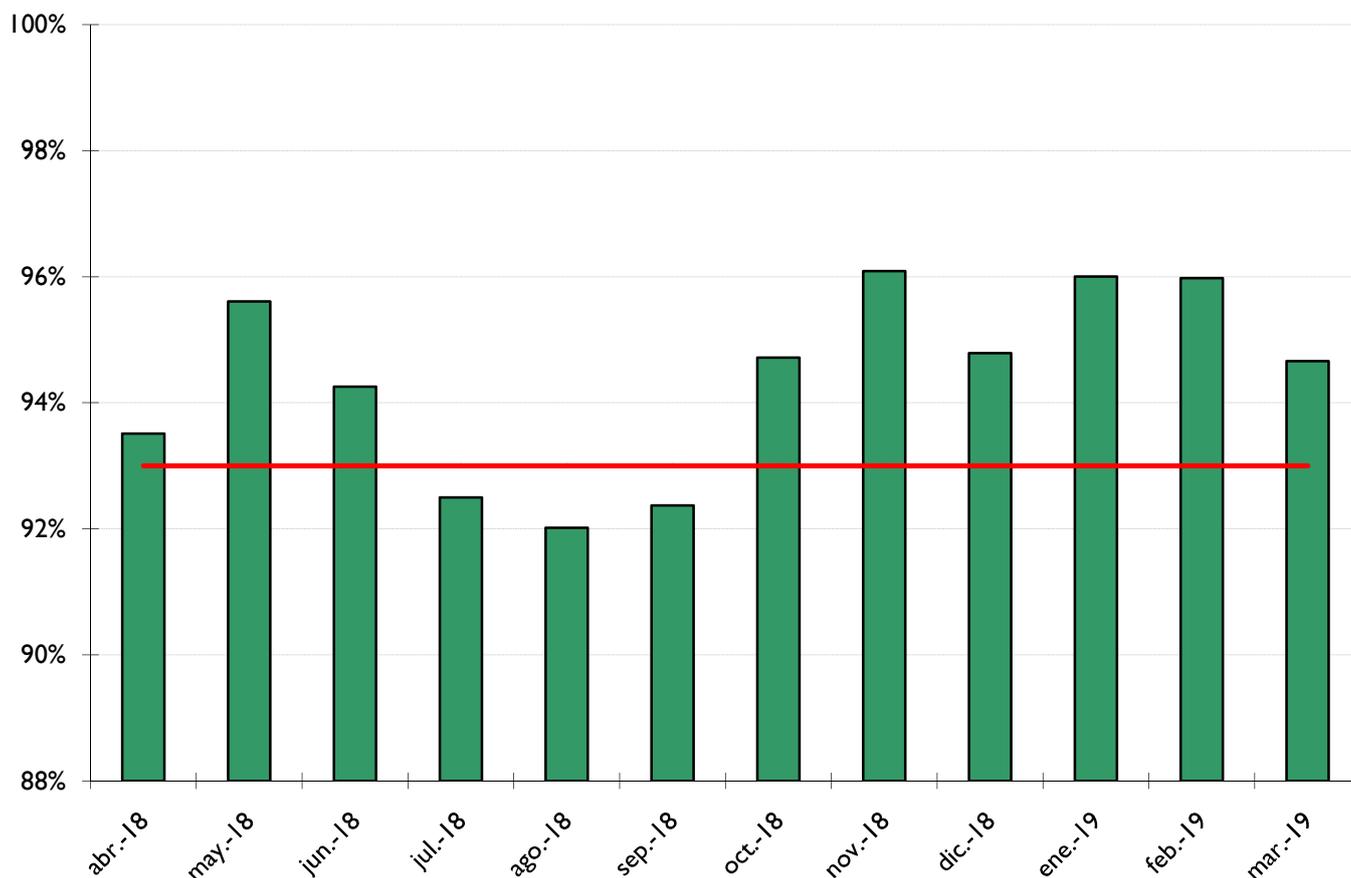
#### Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

marzo 2019	
Total llamadas	14.905
Llamadas atendidas	14.109
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>94,66%</b>

→ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

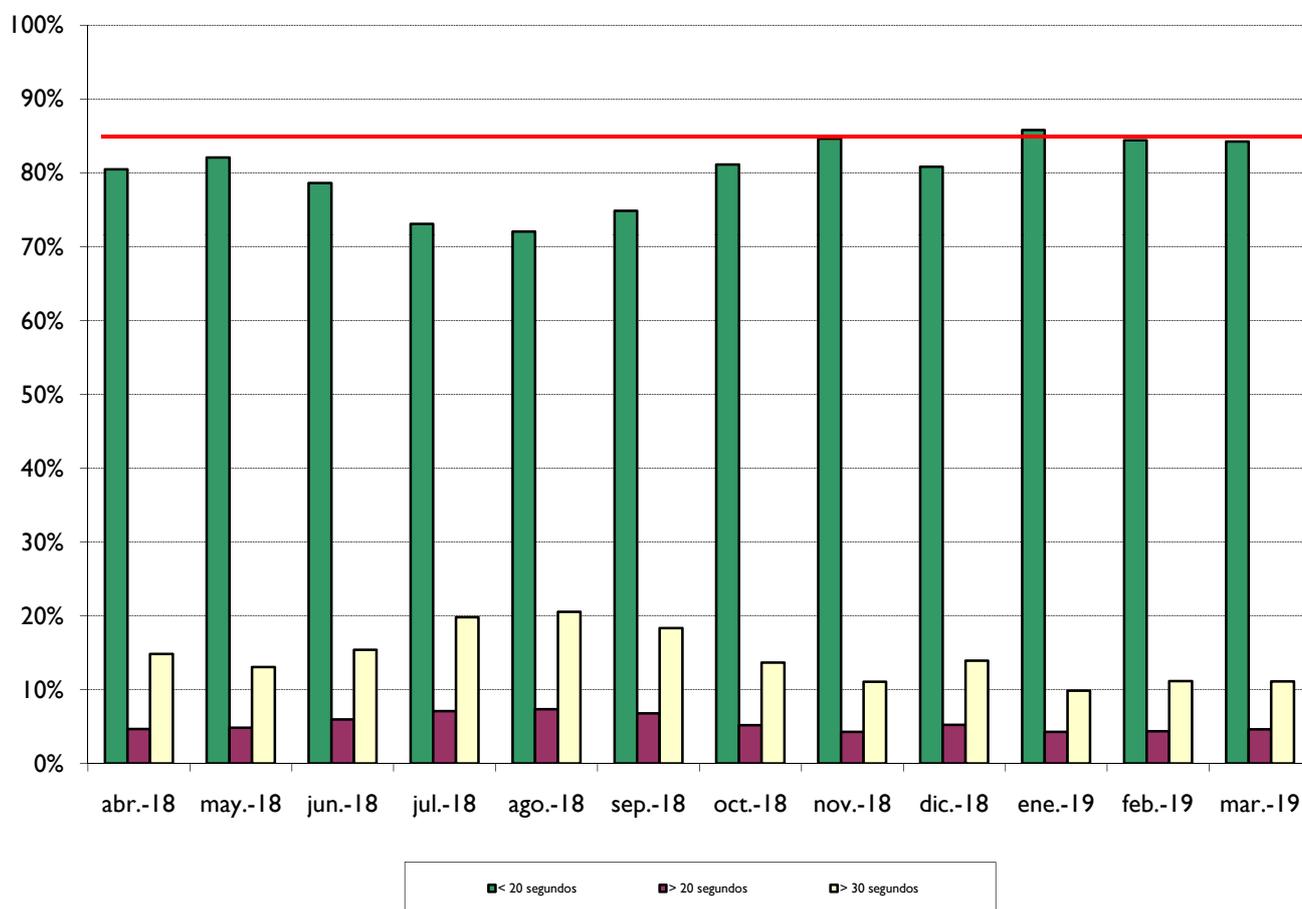
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

marzo 2019		
< 20 segundos	11.884	84,23%
> 20 segundos	653	4,63%
> 30 segundos	1.572	11,14%
<b>Total</b>	<b>14.109</b>	<b>100,00%</b>

→ 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%

marzo 2019	
Total llamadas	14.905
Llamadas abandonadas	796
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>5,34%</b>

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

