



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

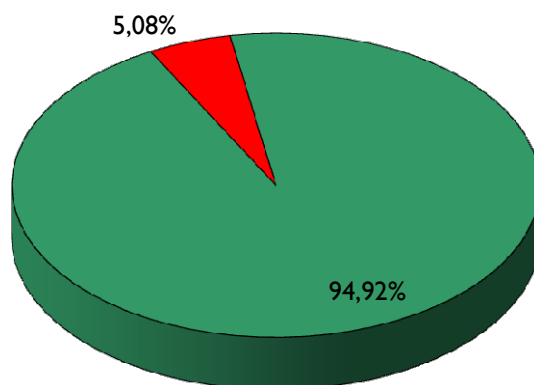
INFORME DE CALIDAD. ABRIL DE 2019



RESUMEN DE LLAMADAS

abril 2019

Llamadas atendidas	18.999	94,92%
Llamadas perdidas	1.017	5,08%
TOTAL	20.016	100,00%



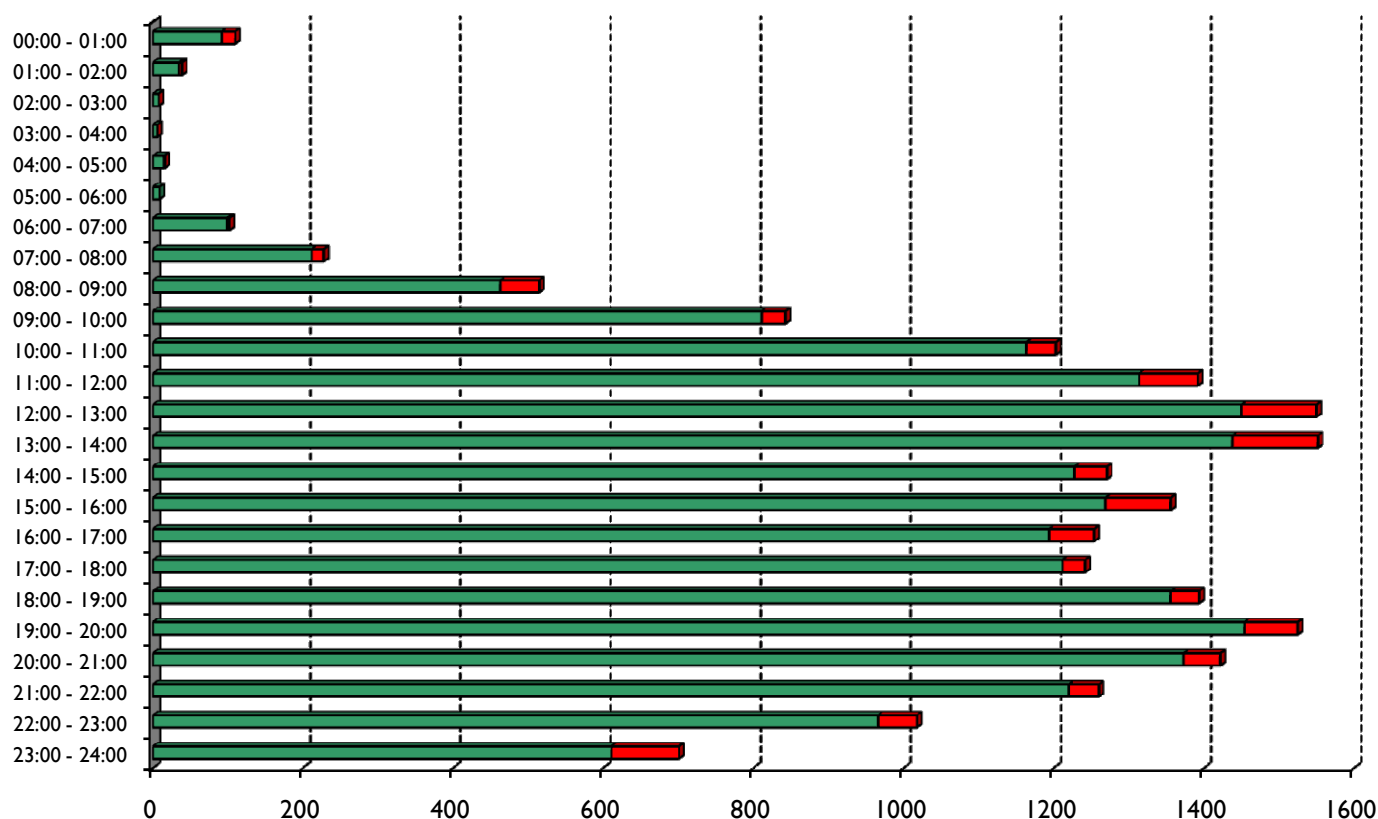
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	16.193	80,90%
Estación Plaza de Armas	3.823	19,10%

■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas

Desglose por franja horaria - abril 2019

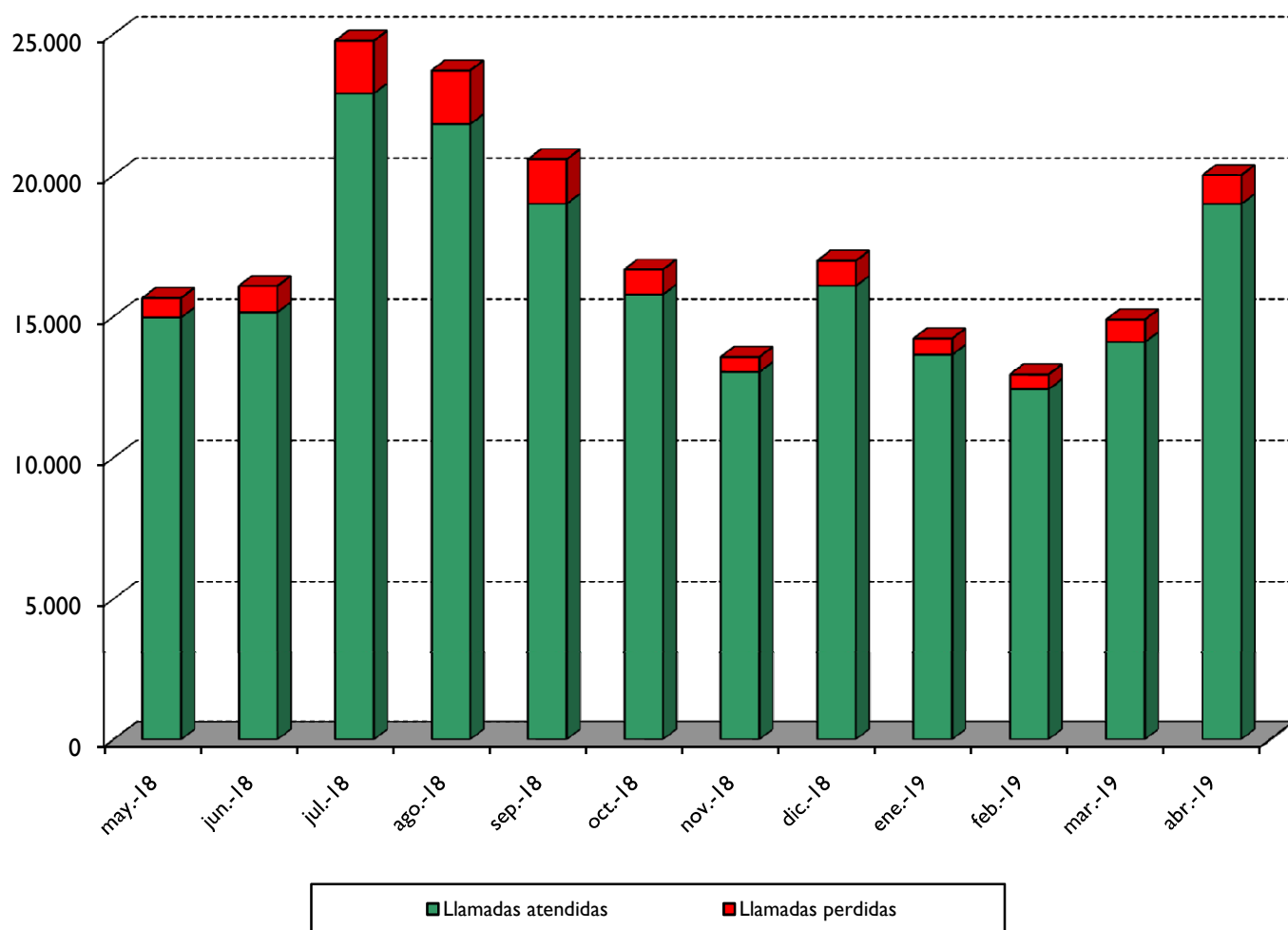


■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

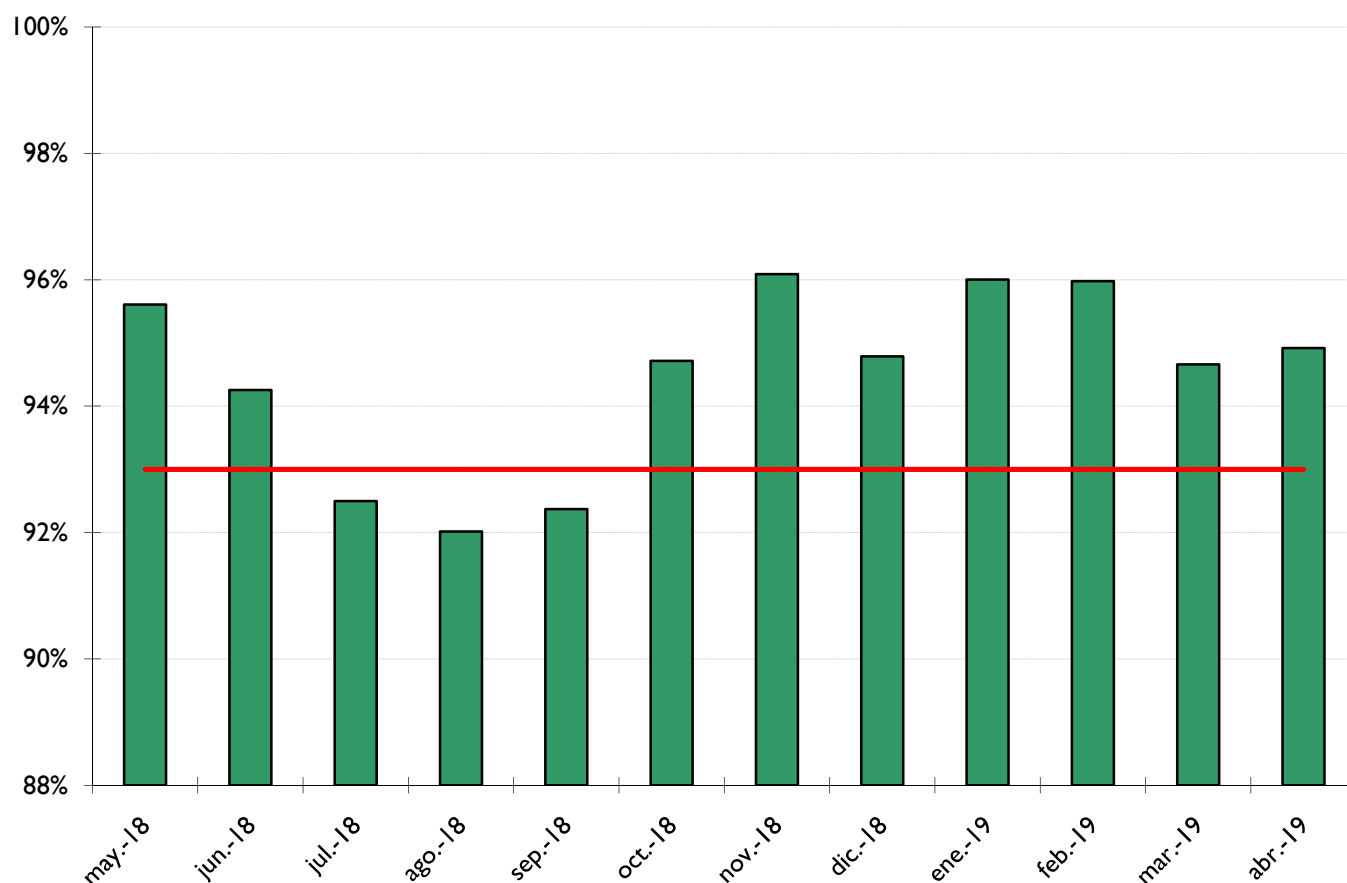
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

abril 2019	
Total llamadas	20.016
Llamadas atendidas	18.999
ÍNDICE DE COBERTURA	94,92%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





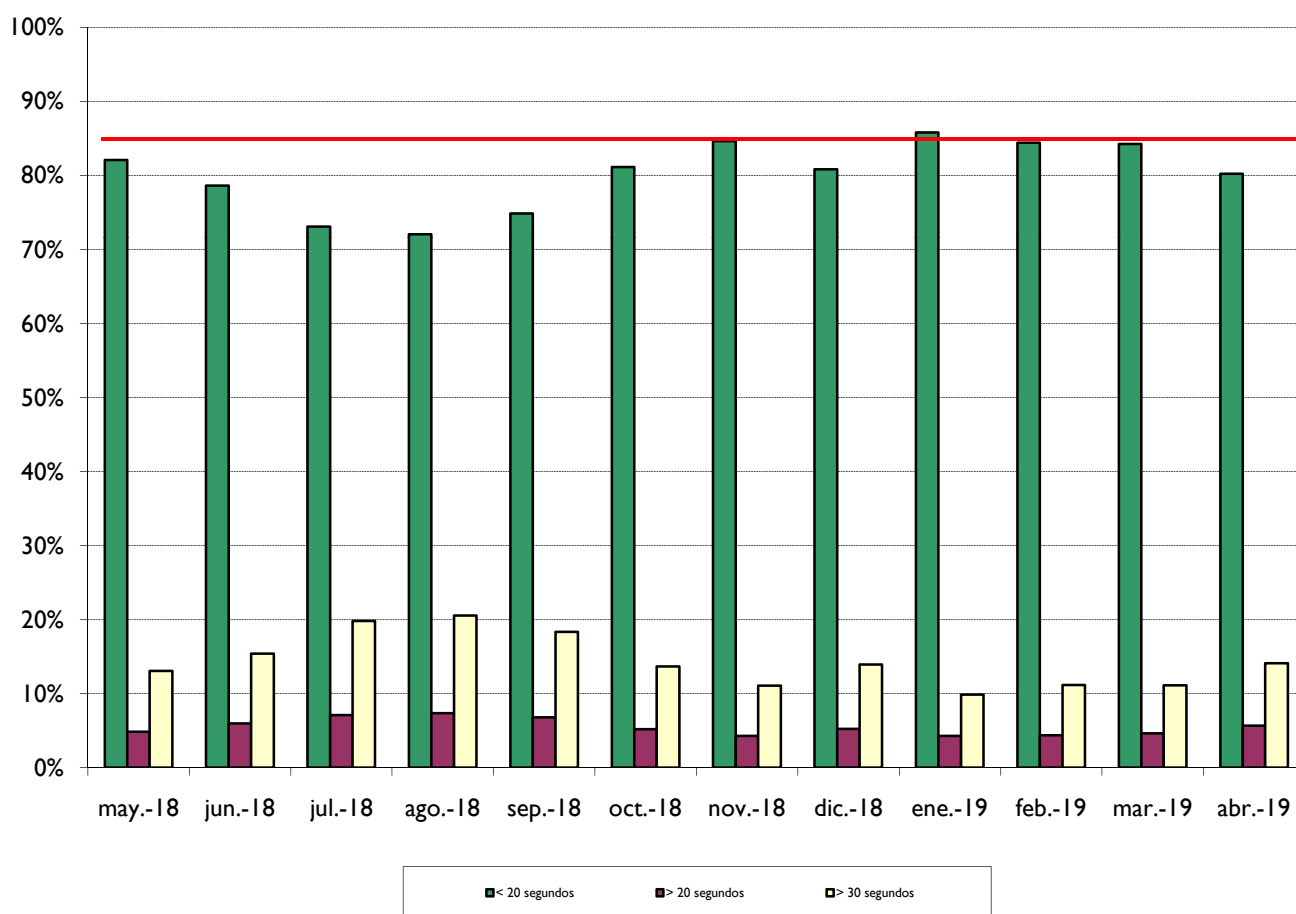
Tiempos de espera

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.

abril 2019			
< 20 segundos	15.238	80,20%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	1.078	5,67%	
> 30 segundos	2.683	14,12%	→ Objetivo no cumplido
	18.999	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

abril 2019	
Total llamadas	20.016
Llamadas abandonadas	1.017
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,08%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

