



*Consortio de Transporte  
Metropolitano*  
**Área de Sevilla**



# **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

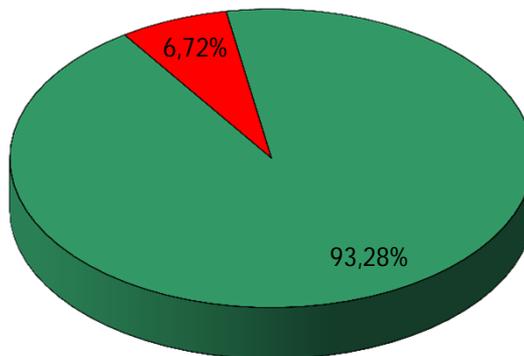
INFORME DE CALIDAD. JUNIO DE 2019



RESUMEN DE LLAMADAS

junio 2019

Llamadas atendidas	20.027	93,28%
Llamadas perdidas	1.443	6,72%
<b>TOTAL</b>	<b>21.470</b>	<b>100,00%</b>

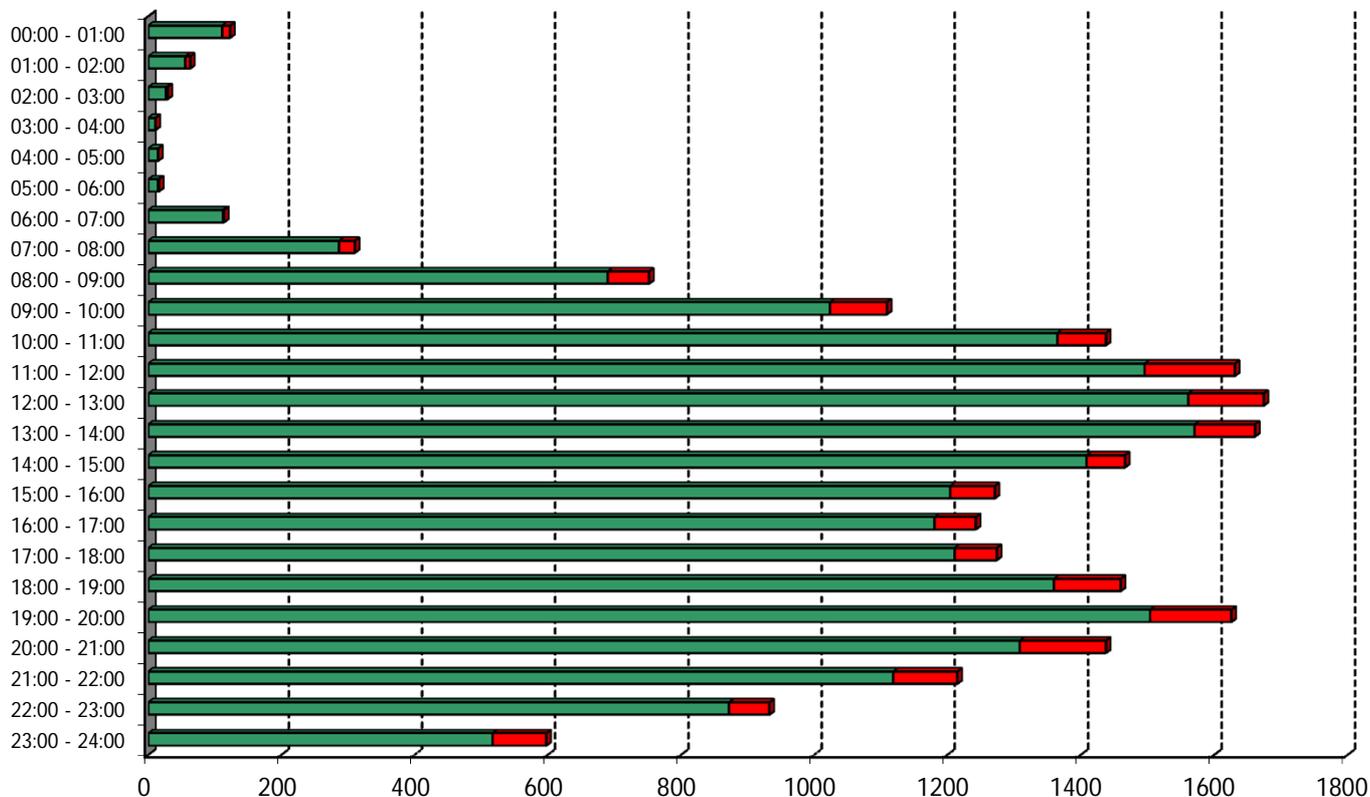


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	14.352	66,85%
Estación Plaza de Armas	7.118	33,15%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

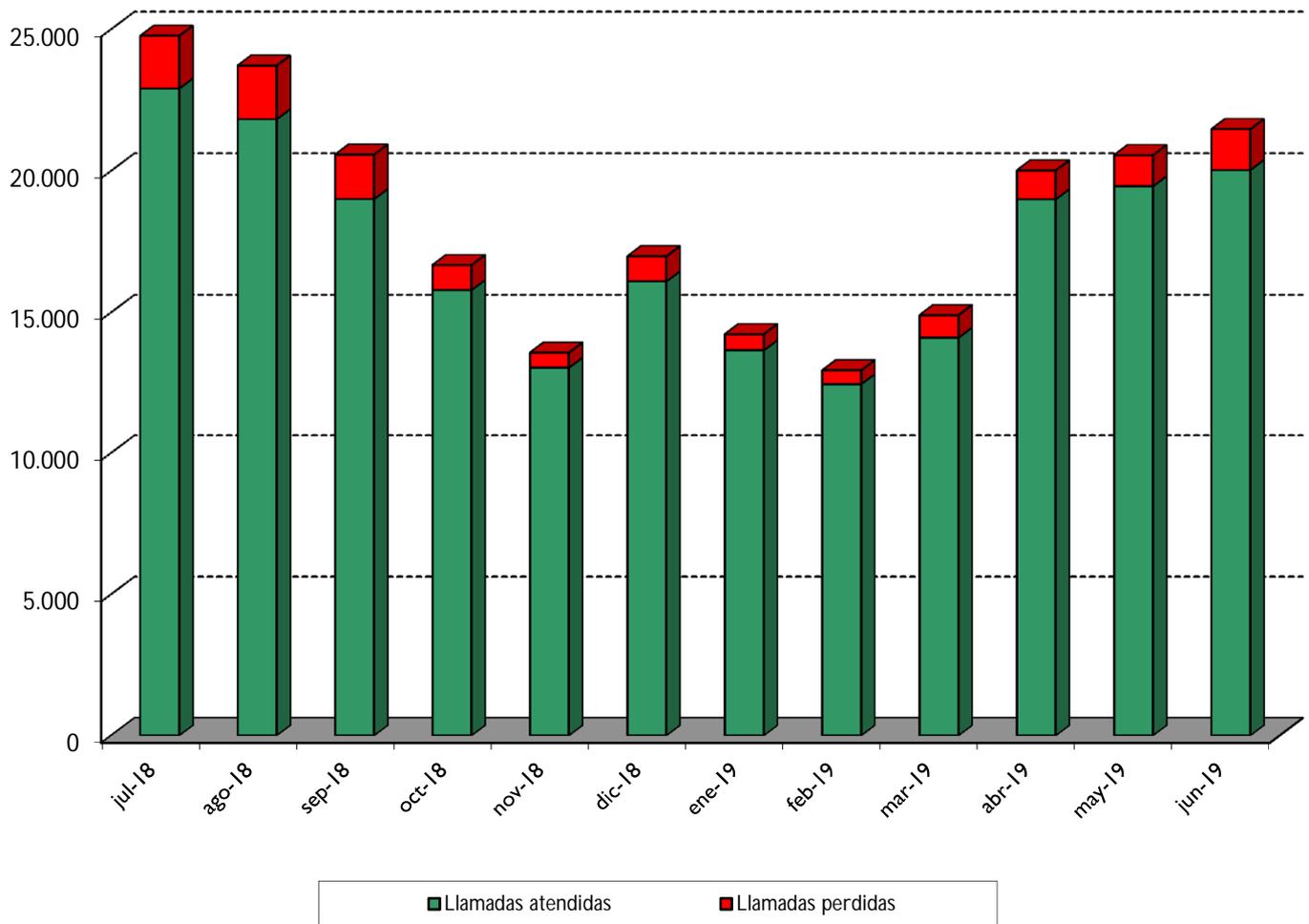
Desglose por franja horaria - junio 2019



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

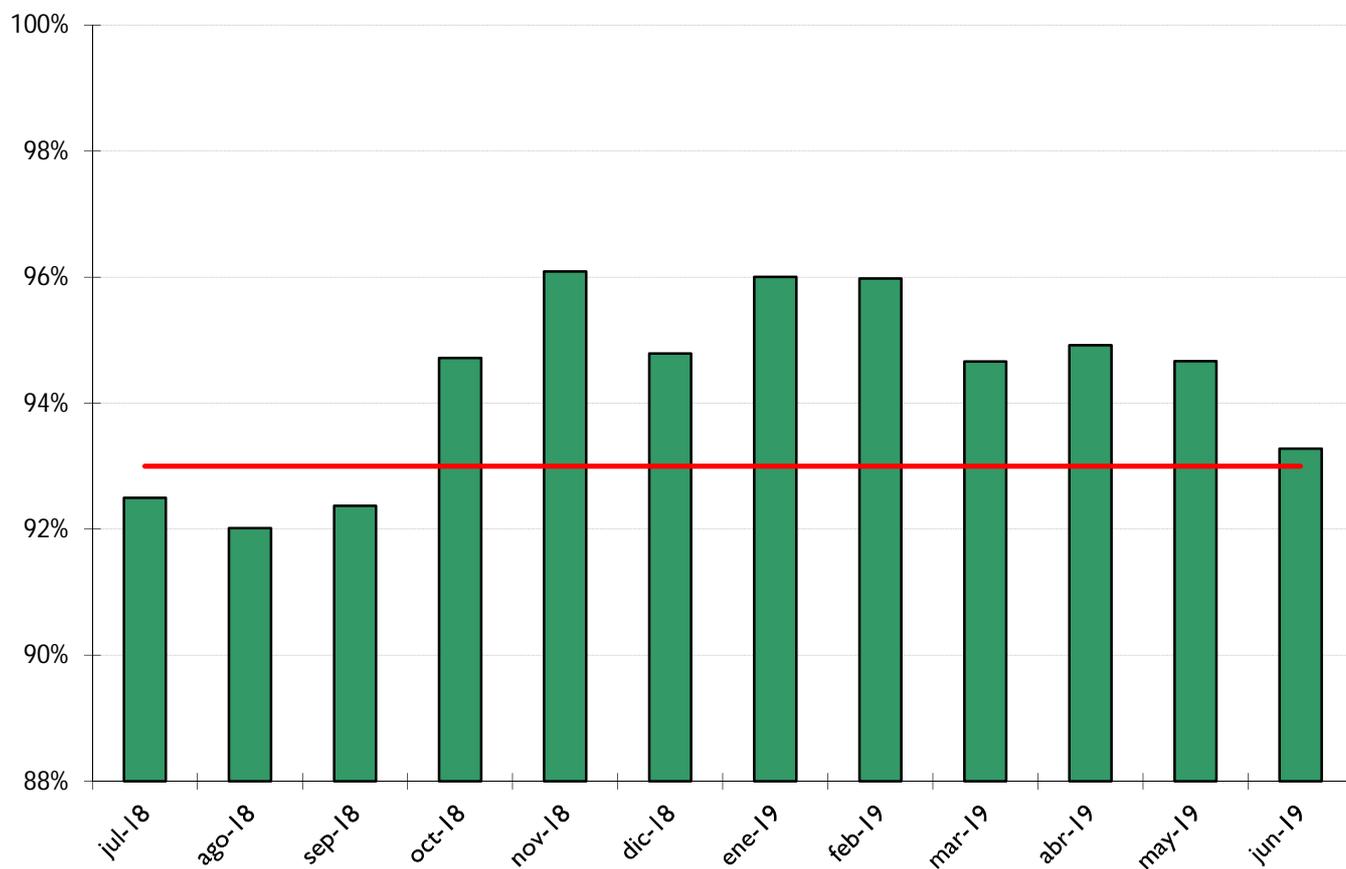
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

junio 2019	
Total llamadas	21.470
Llamadas atendidas	20.027
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>93,28%</b>

→ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

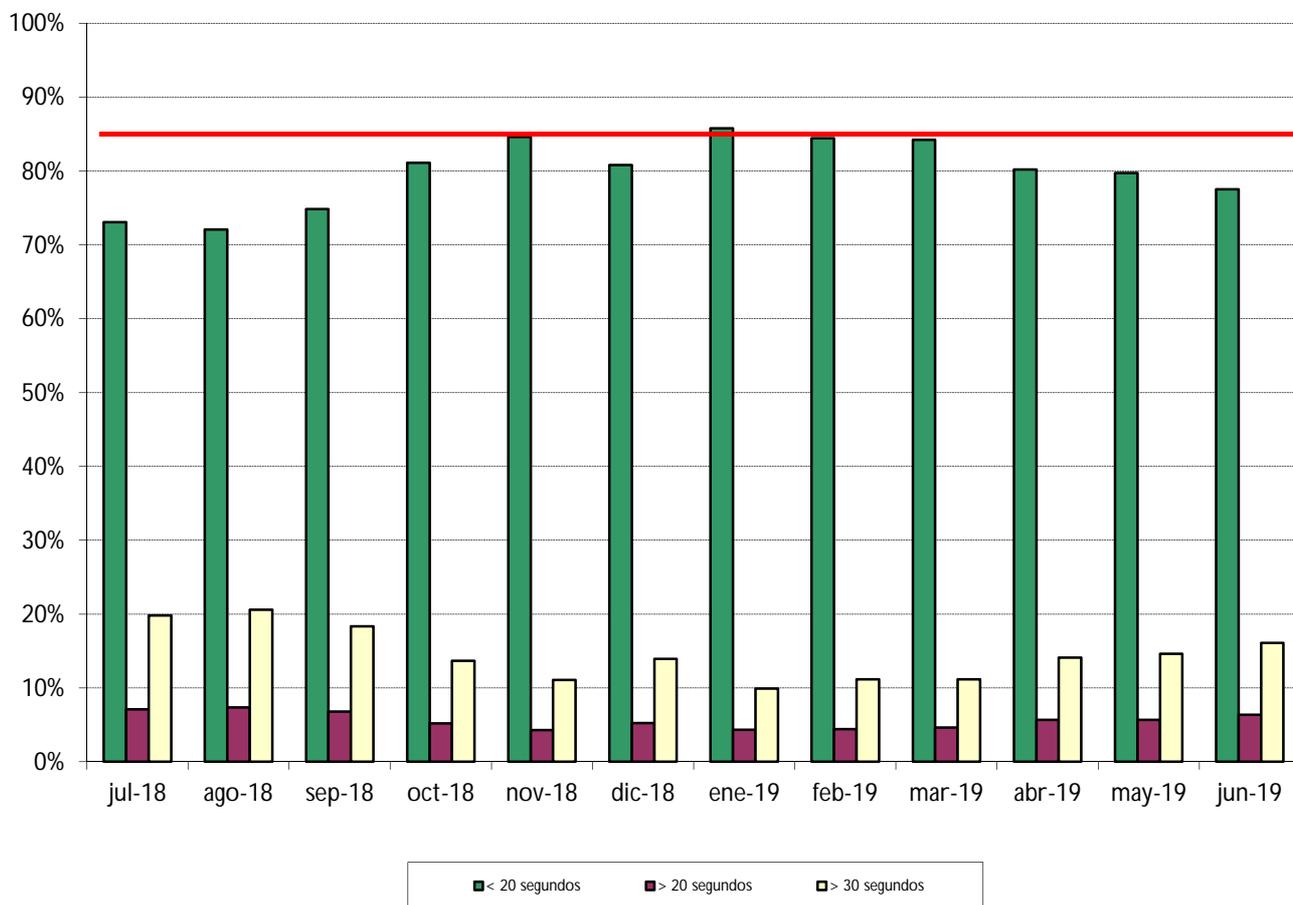
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

junio 2019		
< 20 segundos	15.529	77,54%
> 20 segundos	1.274	6,36%
> 30 segundos	3.224	16,10%
<b>20.027</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%

junio 2019	
Total llamadas	21.470
Llamadas abandonadas	1.443
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>6,72%</b>

→ Objetivo no cumplido

**Evolución del índice de abandonos**

