



*Consortio de Transporte
Metropolitano*
Área de Sevilla



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

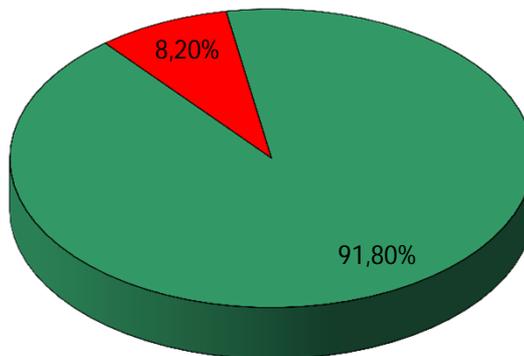
INFORME DE CALIDAD. JULIO DE 2019



RESUMEN DE LLAMADAS

julio 2019

Llamadas atendidas	24.604	91,80%
Llamadas perdidas	2.198	8,20%
TOTAL	26.802	100,00%

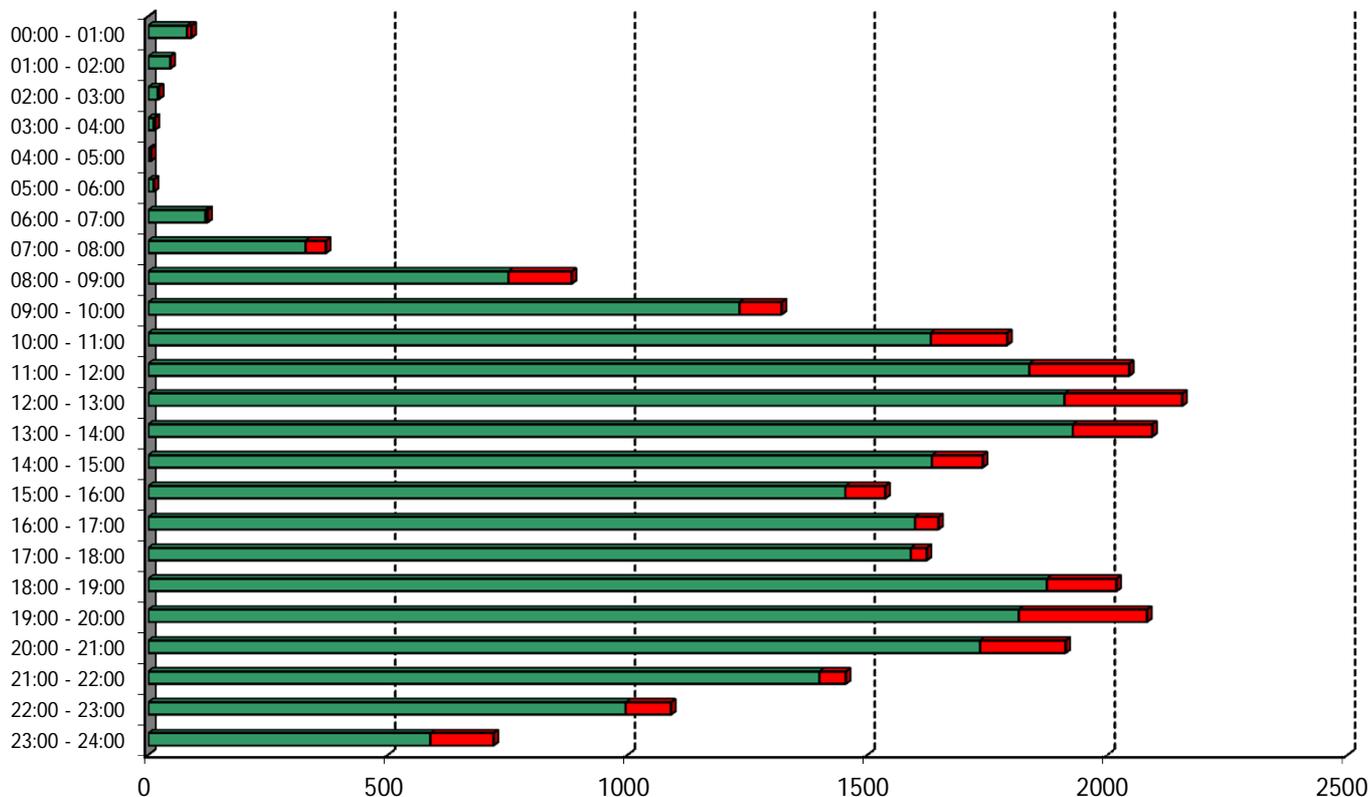


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	18.885	70,46%
Estación Plaza de Armas	7.917	29,54%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

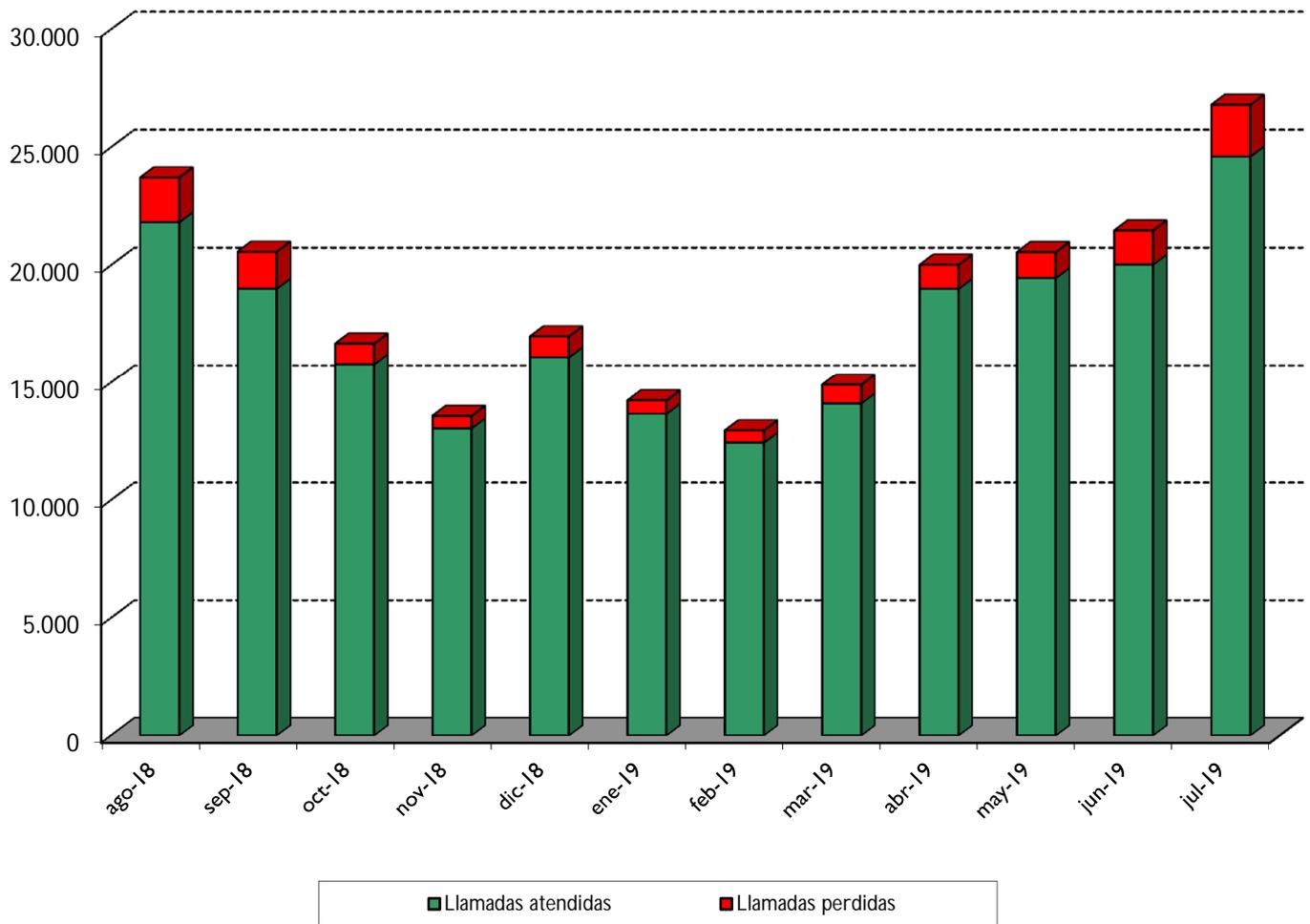
Desglose por franja horaria - julio 2019



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

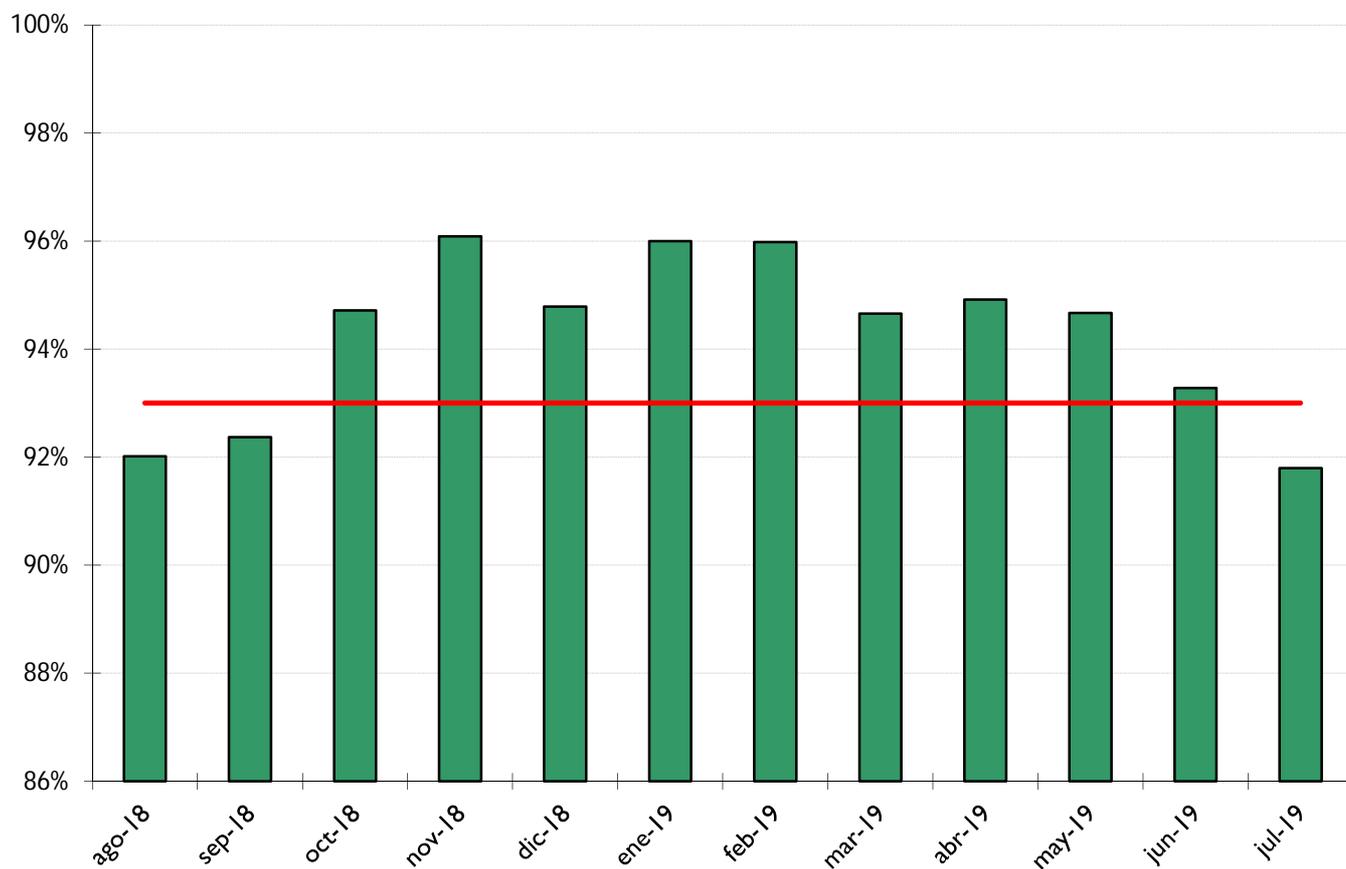
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

julio 2019	
Total llamadas	26.802
Llamadas atendidas	24.604
ÍNDICE DE COBERTURA	91,80%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

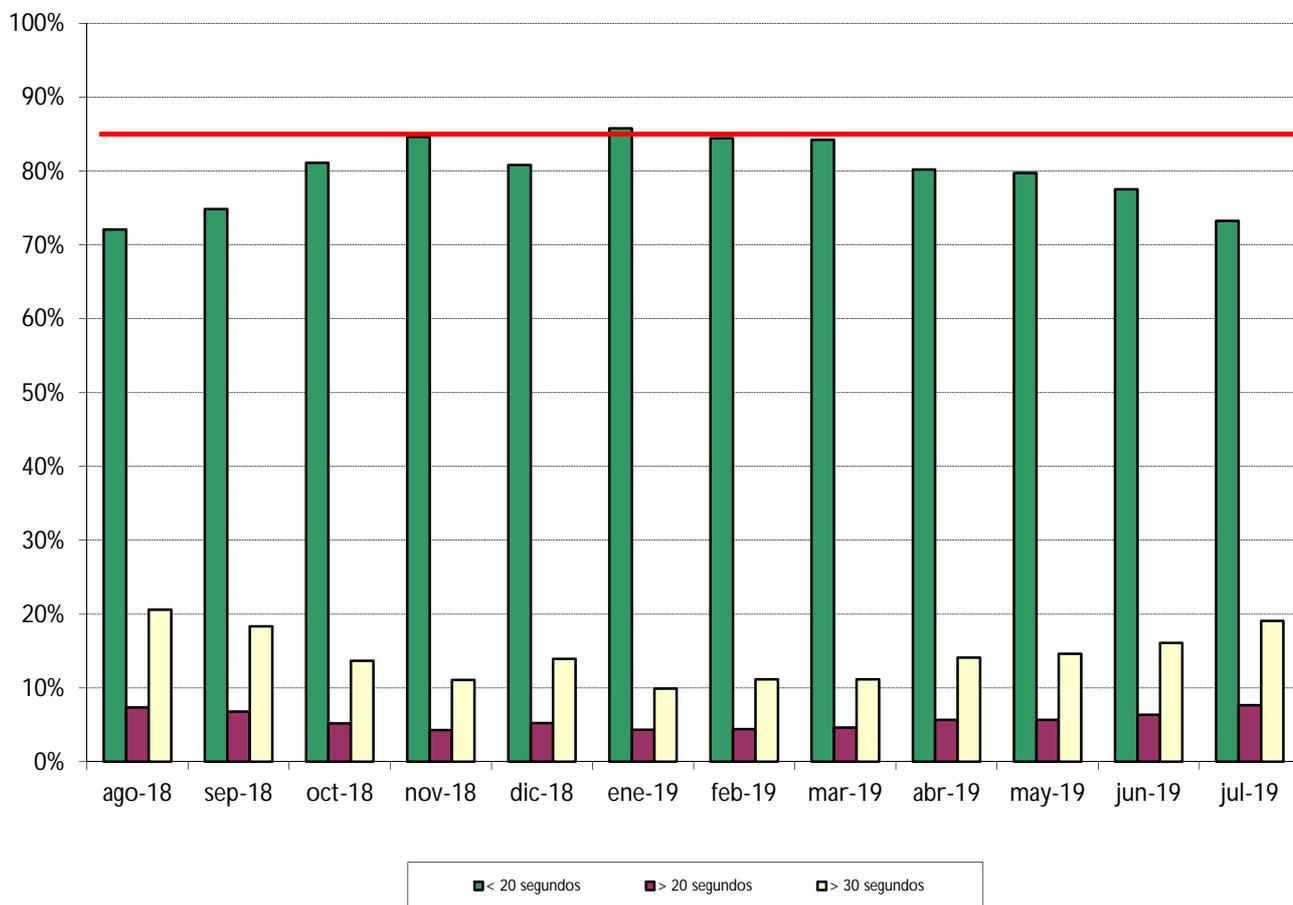
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

julio 2019		
< 20 segundos	18.024	73,26%
> 20 segundos	1.884	7,66%
> 30 segundos	4.696	19,09%
24.604	100,00%	

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%

julio 2019	
Total llamadas	26.802
Llamadas abandonadas	2.198
ÍNDICE DE ABANDONOS	8,20%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

