



*Consortio de Transporte
Metropolitano*
Área de Sevilla



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

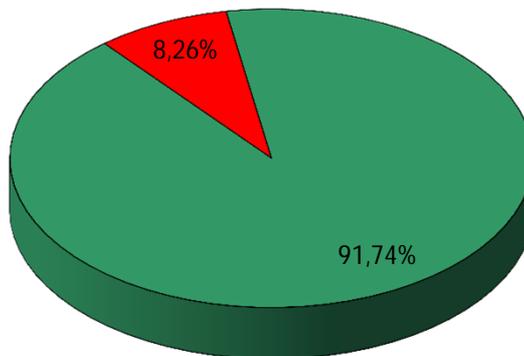
INFORME DE CALIDAD. AGOSTO DE 2019



RESUMEN DE LLAMADAS

agosto 2019

Llamadas atendidas	24.076	91,74%
Llamadas perdidas	2.167	8,26%
TOTAL	26.243	100,00%

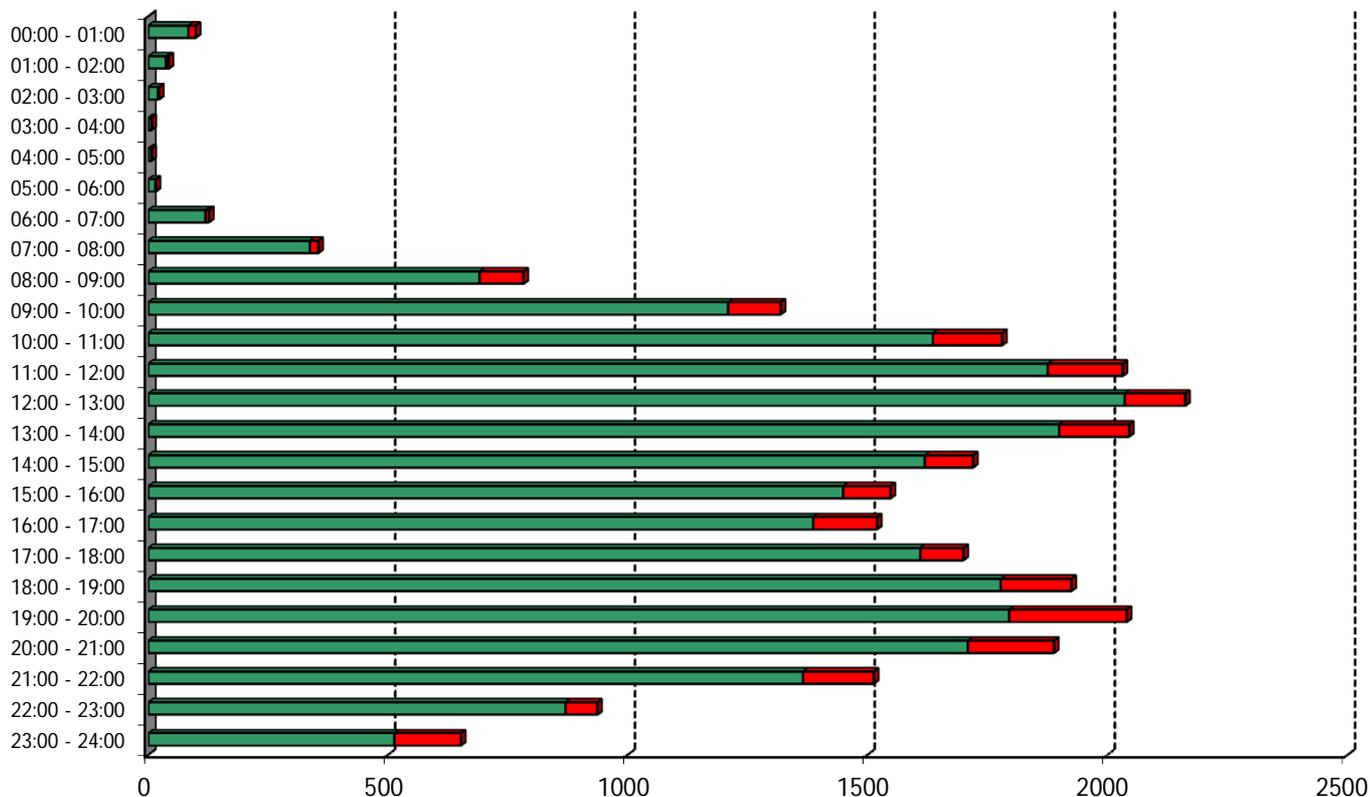


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	17.824	67,92%
Estación Plaza de Armas	8.419	32,08%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

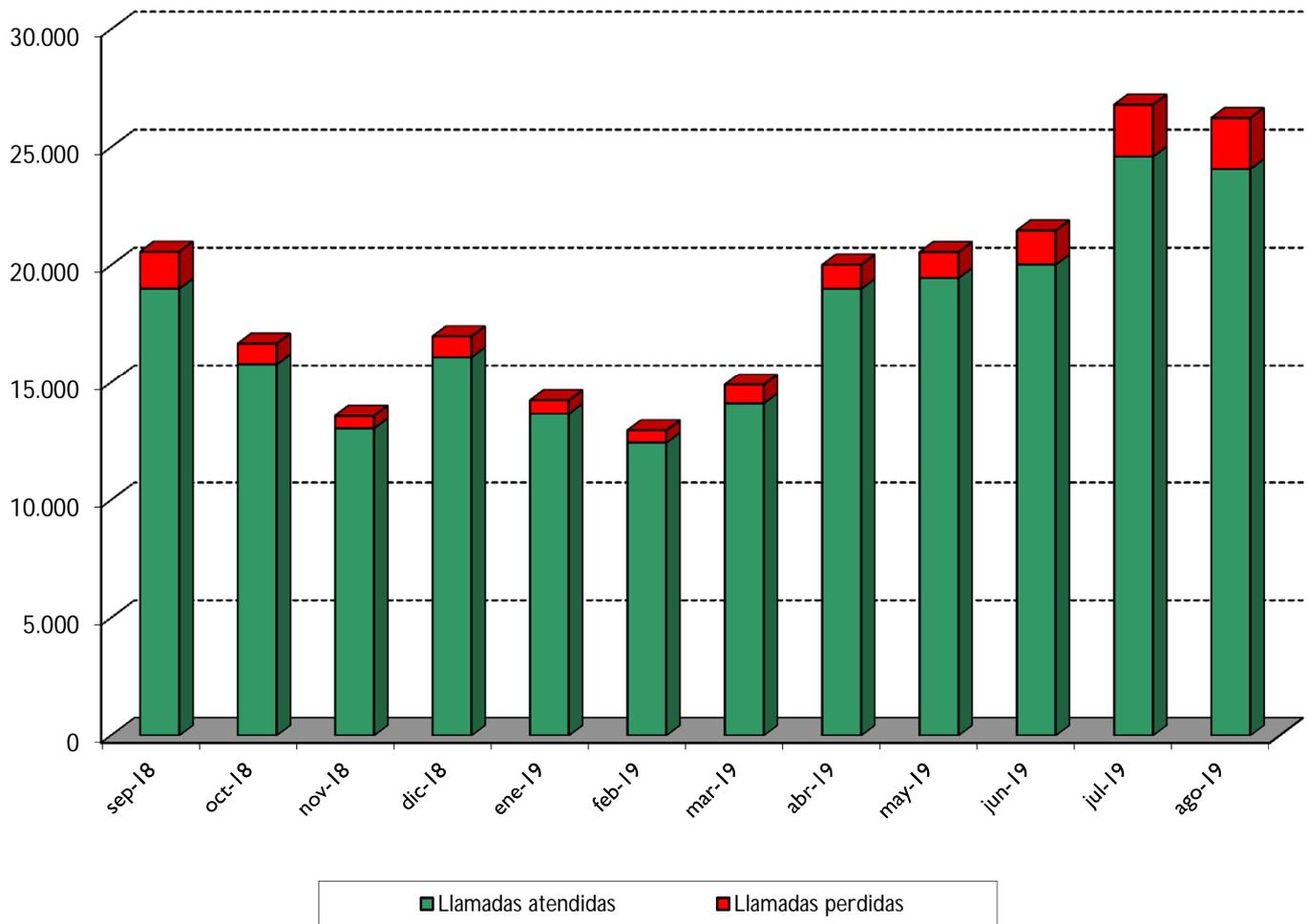
Desglose por franja horaria - agosto 2019



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

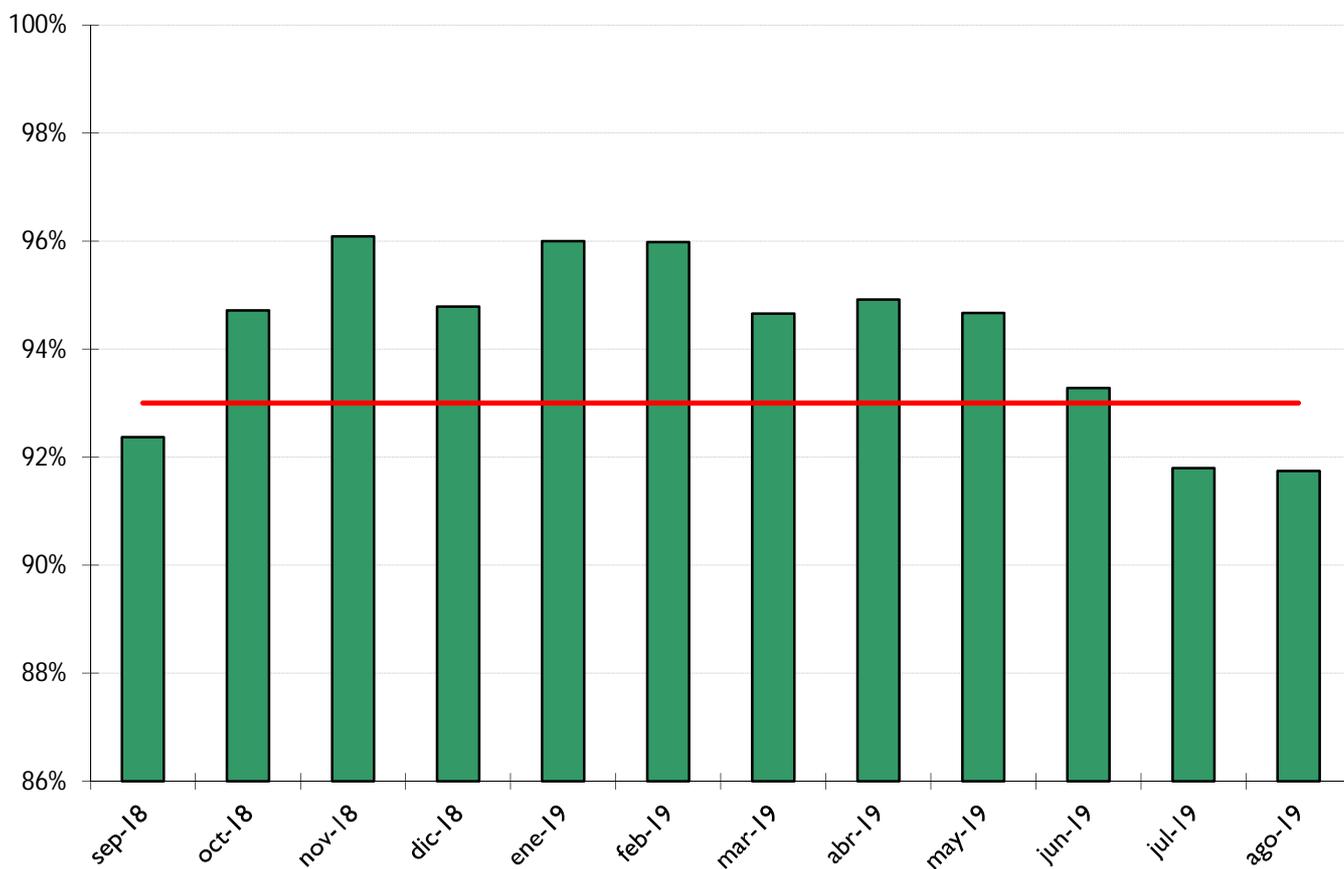
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

agosto 2019	
Total llamadas	26.243
Llamadas atendidas	24.076
ÍNDICE DE COBERTURA	91,74%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

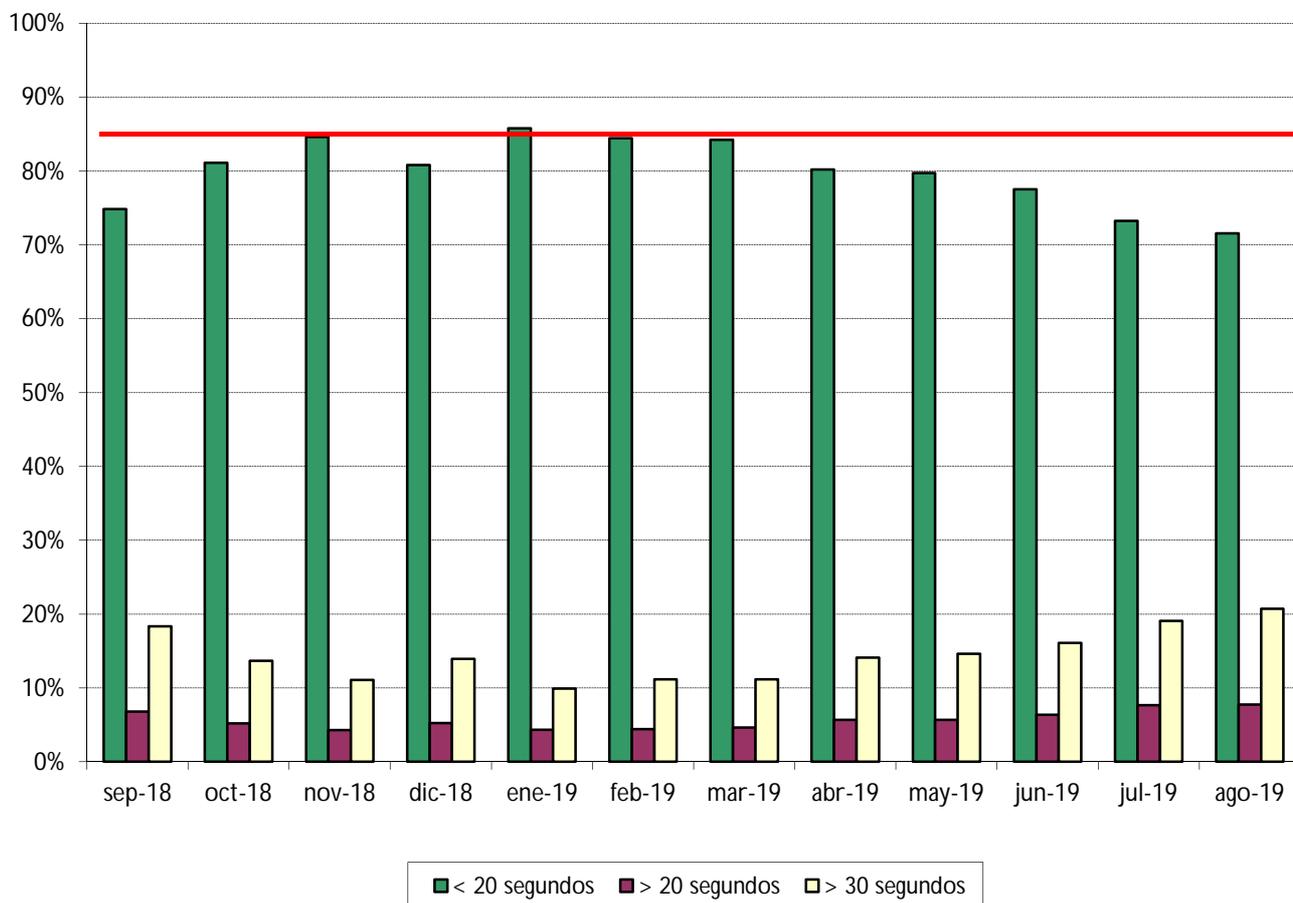
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

agosto 2019		
< 20 segundos	17.227	71,55%
> 20 segundos	1.860	7,73%
> 30 segundos	4.989	20,72%
24.076	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%

agosto 2019	
Total llamadas	26.243
Llamadas abandonadas	2.167
ÍNDICE DE ABANDONOS	8,26%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

