



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

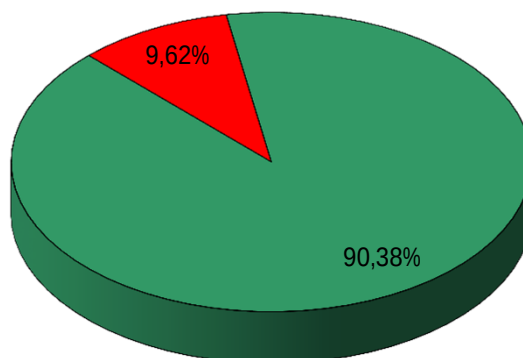
INFORME DE CALIDAD. SEPTIEMBRE DE 2019



RESUMEN DE LLAMADAS

septiembre 2019

Llamadas atendidas	20.564	90,38%
Llamadas perdidas	2.189	9,62%
TOTAL	22.753	100,00%



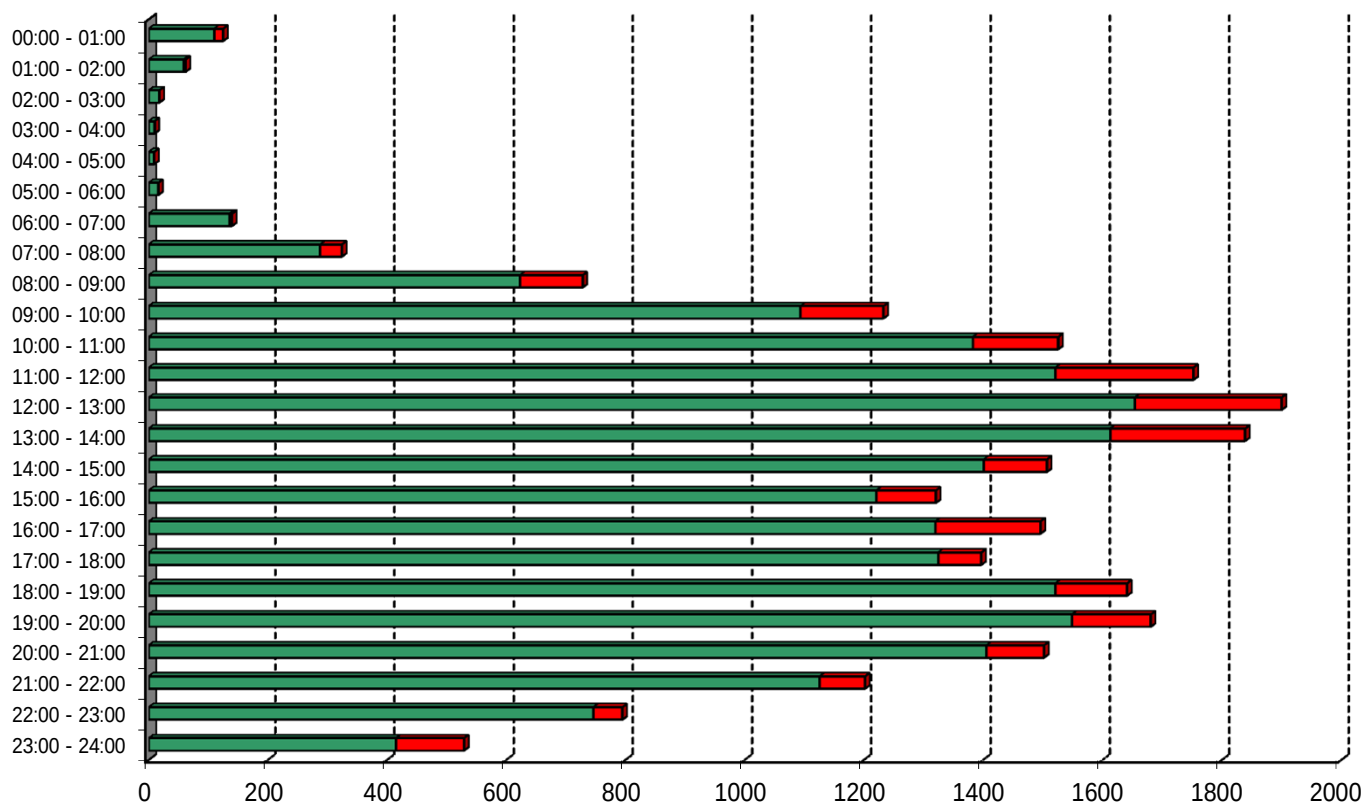
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	17.506	76,94%
Estación Plaza de Armas	5.247	23,06%

■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas

Desglose por franja horaria - septiembre 2019

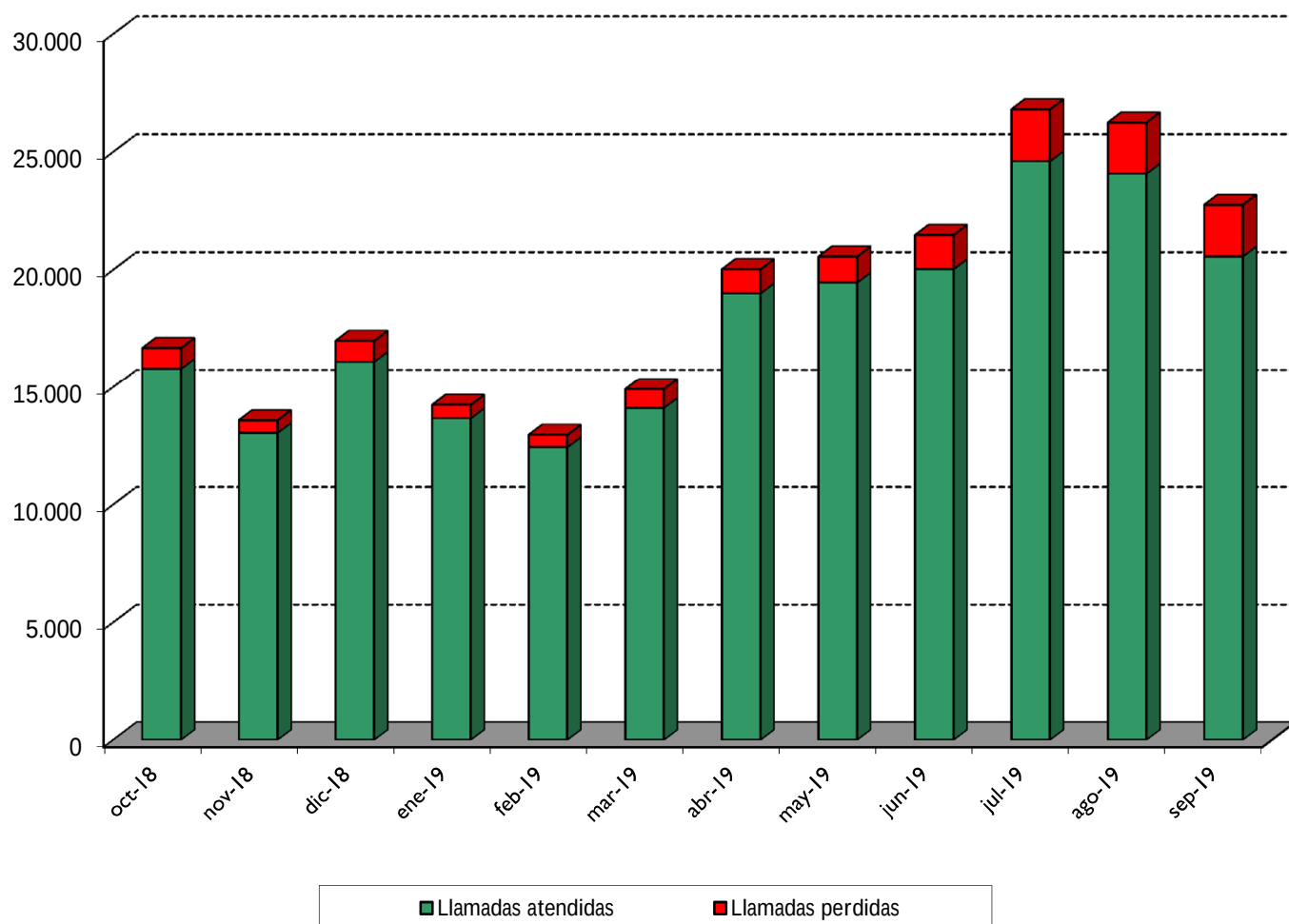


■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

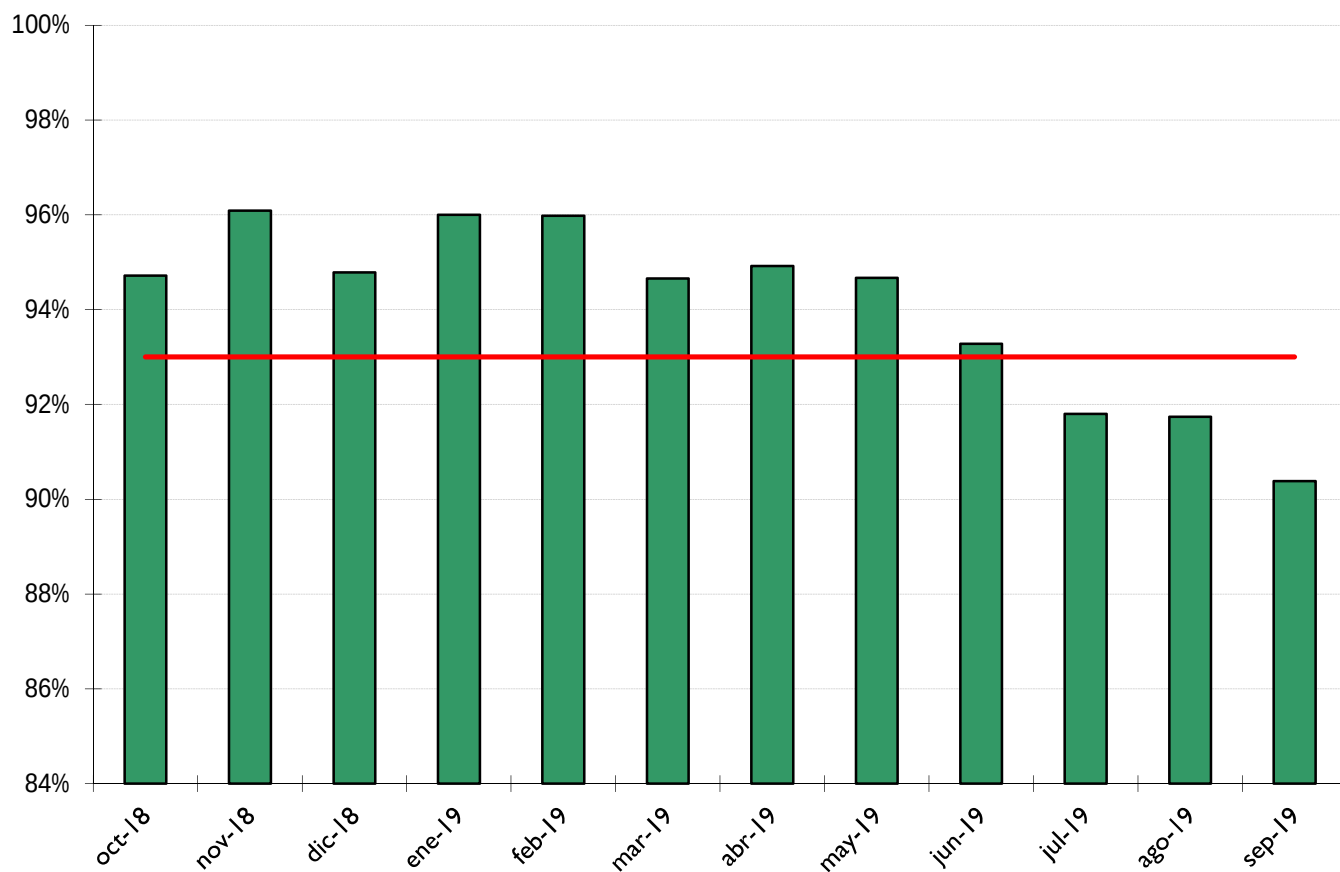
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

septiembre 2019	
Total llamadas	22.753
Llamadas atendidas	20.564
ÍNDICE DE COBERTURA	90,38%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





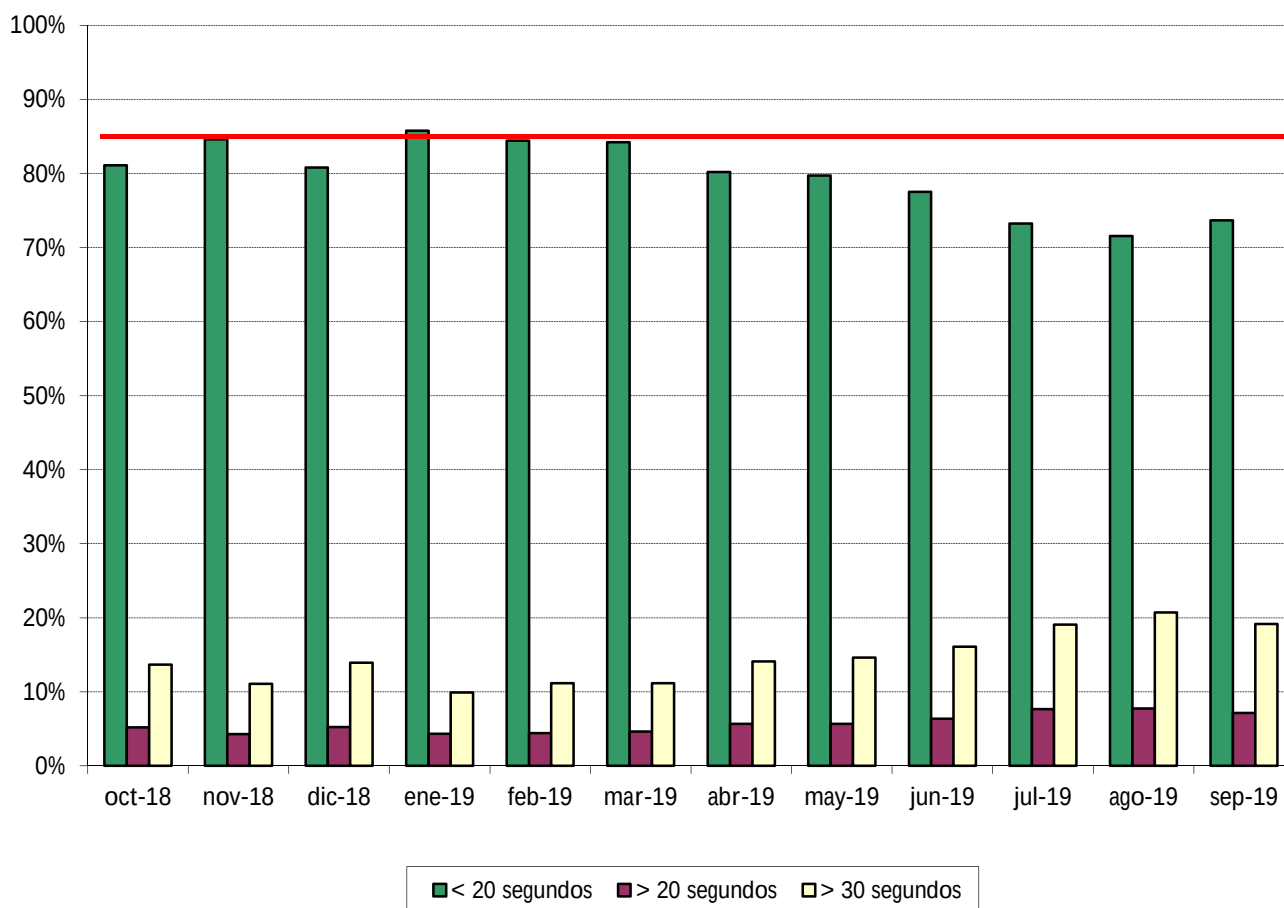
Tiempos de espera

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.

septiembre 2019			
< 20 segundos	15.150	73,67%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	1.472	7,16%	
> 30 segundos	3.942	19,17%	→ Objetivo no cumplido
20.564	100,00%		

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

septiembre 2019	
Total llamadas	22.753
Llamadas abandonadas	2.189
ÍNDICE DE ABANDONOS	9,62%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

