



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

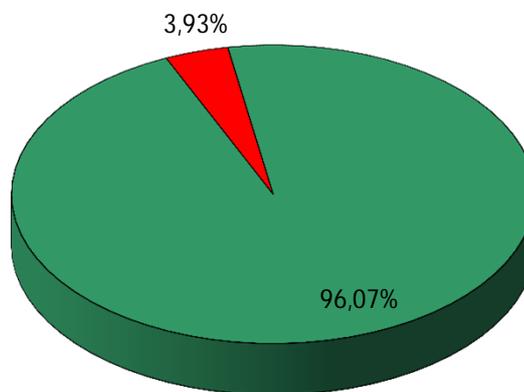
INFORME DE CALIDAD. NOVIEMBRE DE 2019



RESUMEN DE LLAMADAS

noviembre 2019

Llamadas atendidas	14.382	96,07%
Llamadas perdidas	588	3,93%
TOTAL	14.970	100,00%

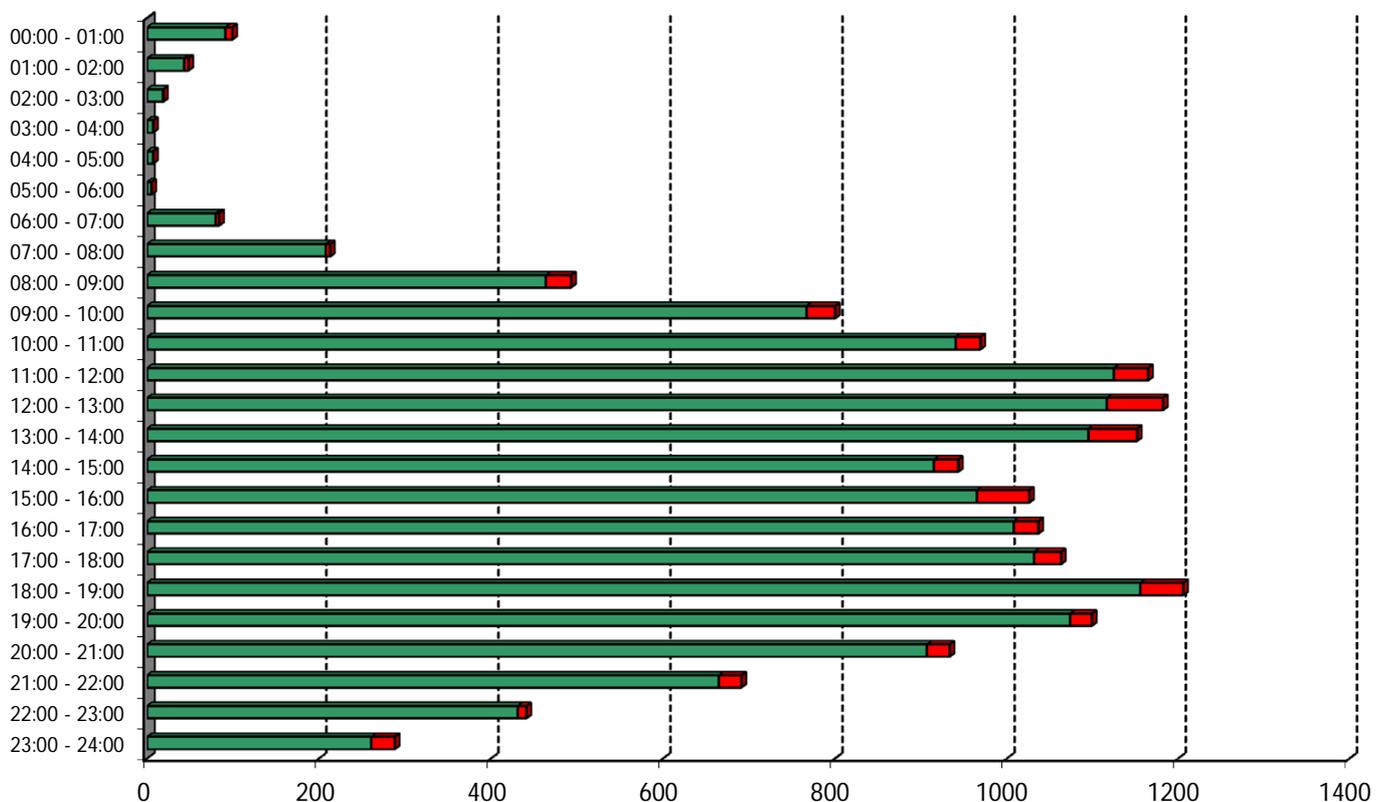


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	11.767	78,60%
Estación Plaza de Armas	3.203	21,40%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

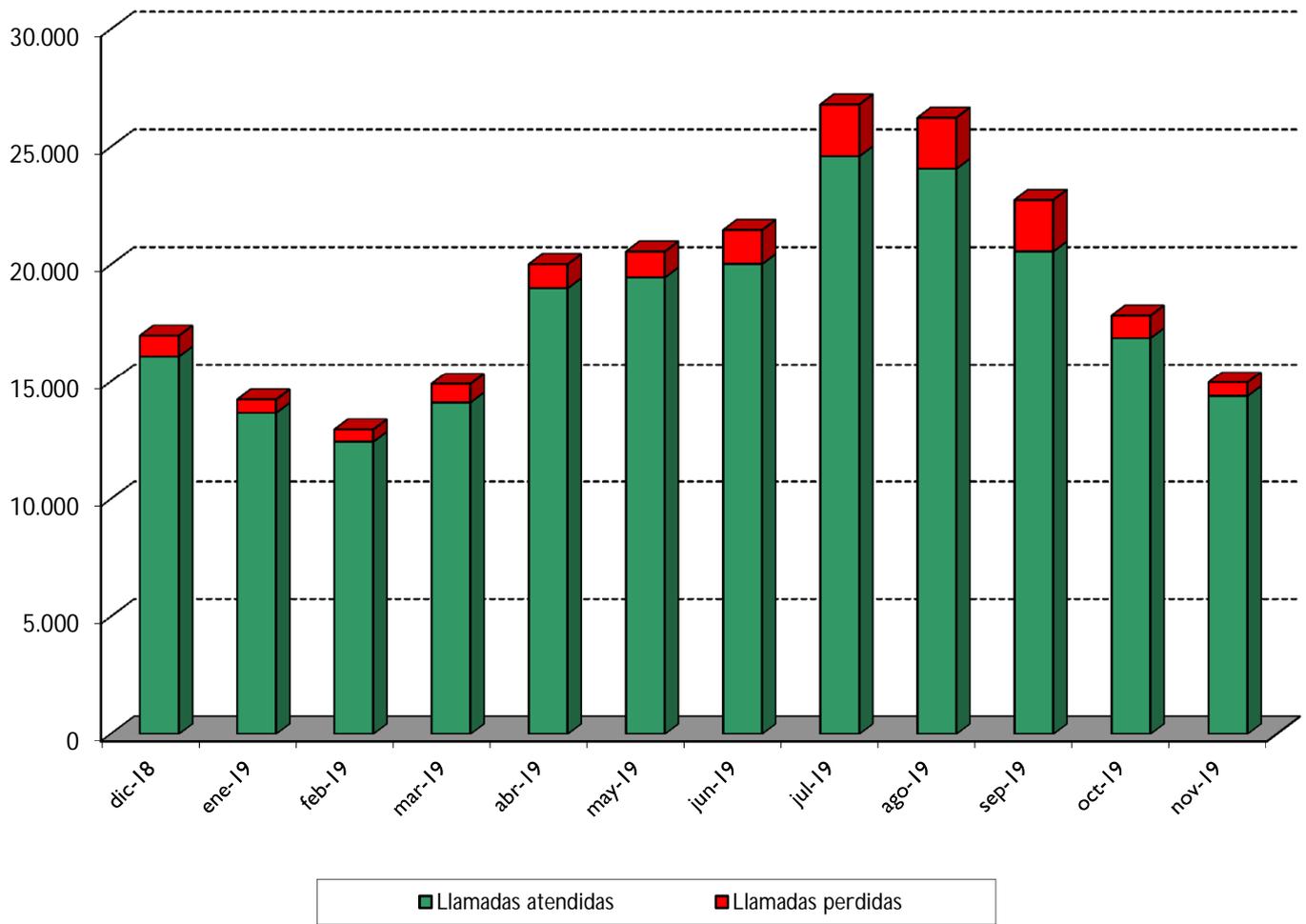
Desglose por franja horaria - noviembre 2019



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

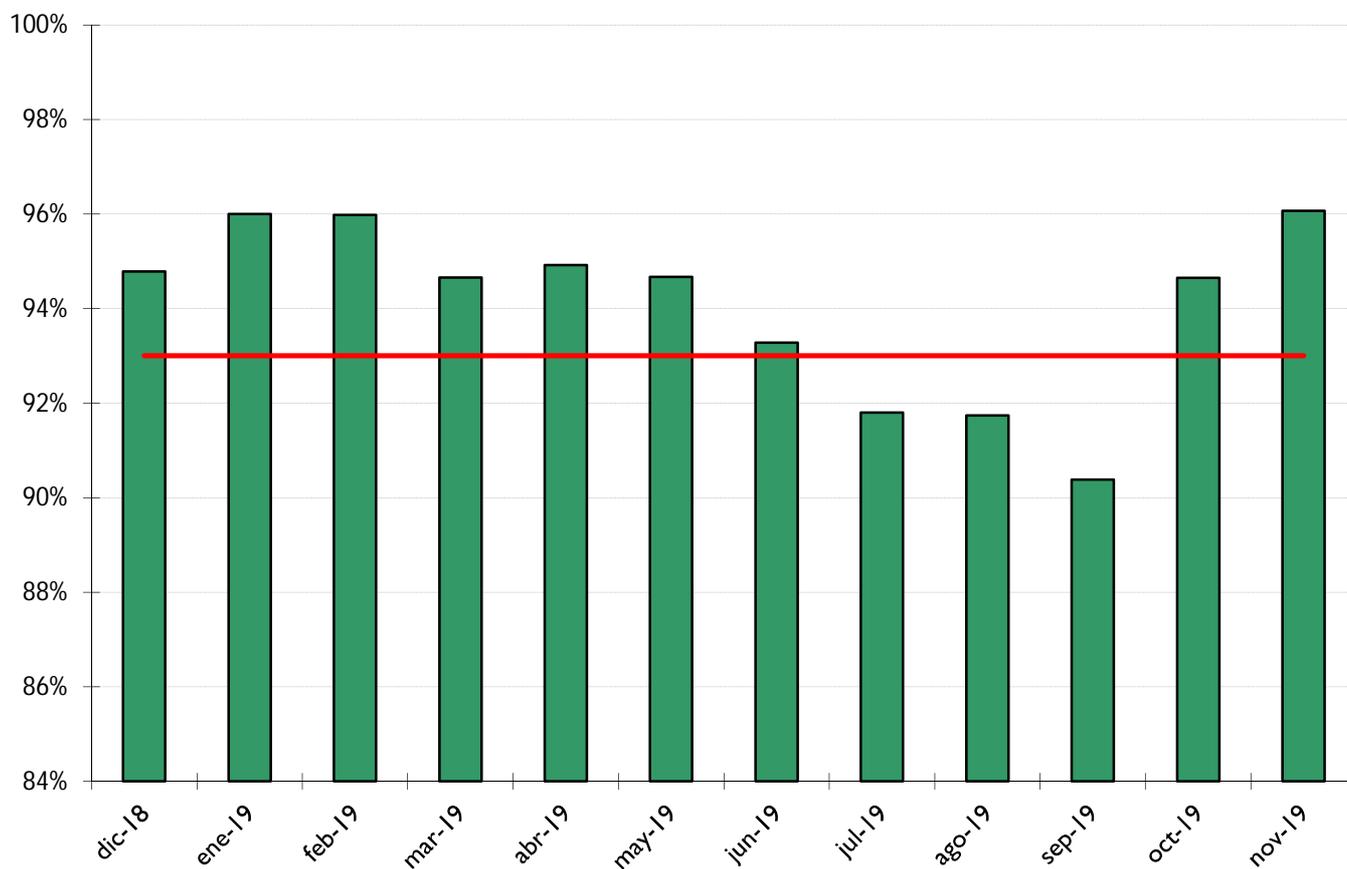
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

noviembre 2019	
Total llamadas	14.970
Llamadas atendidas	14.382
ÍNDICE DE COBERTURA	96,07%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

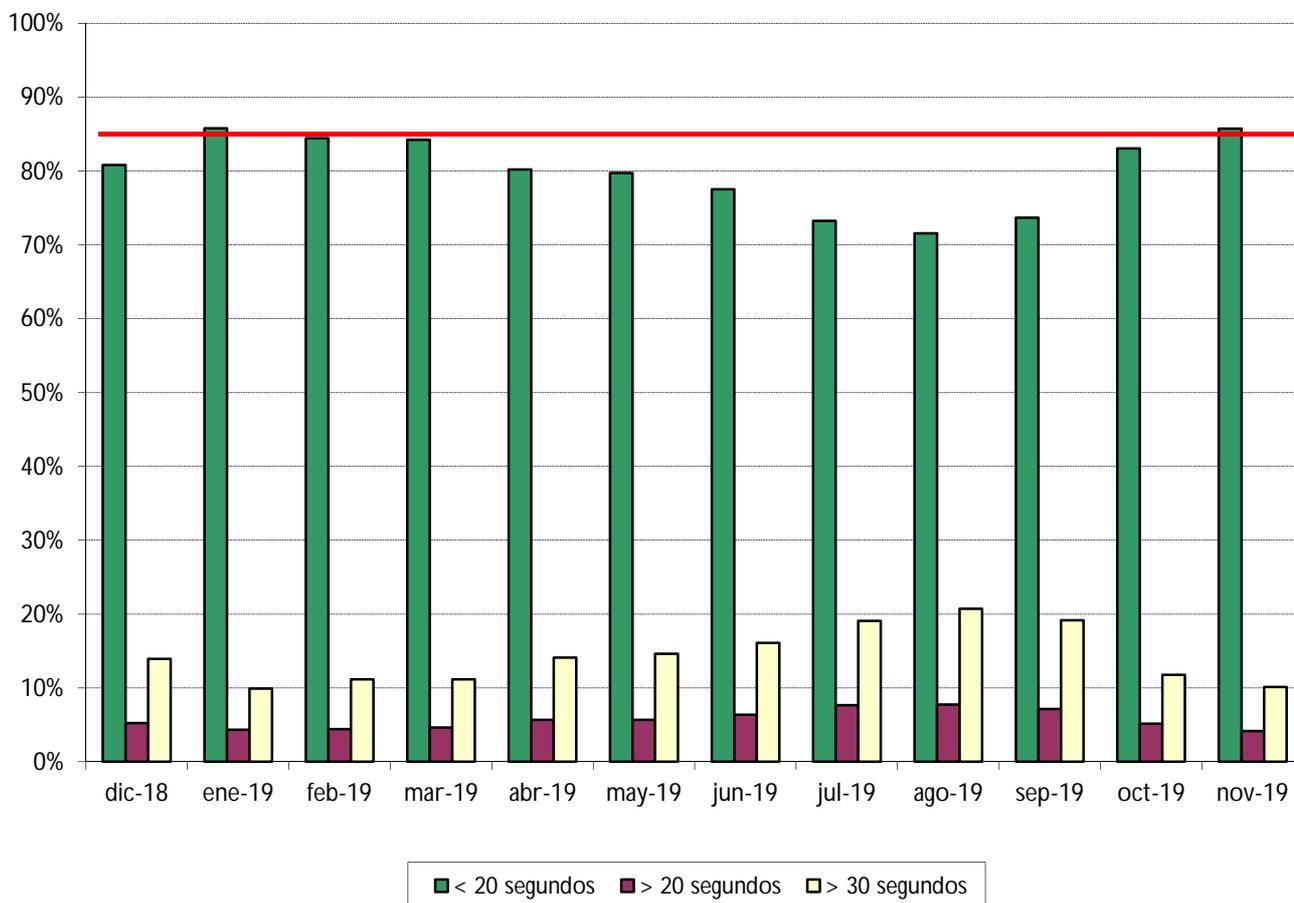
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

noviembre 2019		
< 20 segundos	12.328	85,72%
> 20 segundos	595	4,14%
> 30 segundos	1.459	10,14%
14.382	100,00%	

→ Objetivo 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%

noviembre 2019	
Total llamadas	14.970
Llamadas abandonadas	588
ÍNDICE DE ABANDONOS	3,93%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

