



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

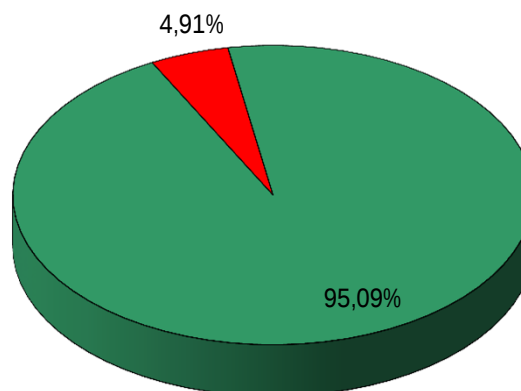
INFORME DE CALIDAD. DICIEMBRE DE 2019



RESUMEN DE LLAMADAS

diciembre 2019

Llamadas atendidas	19.226	95,09%
Llamadas perdidas	993	4,91%
TOTAL	20.219	100,00%



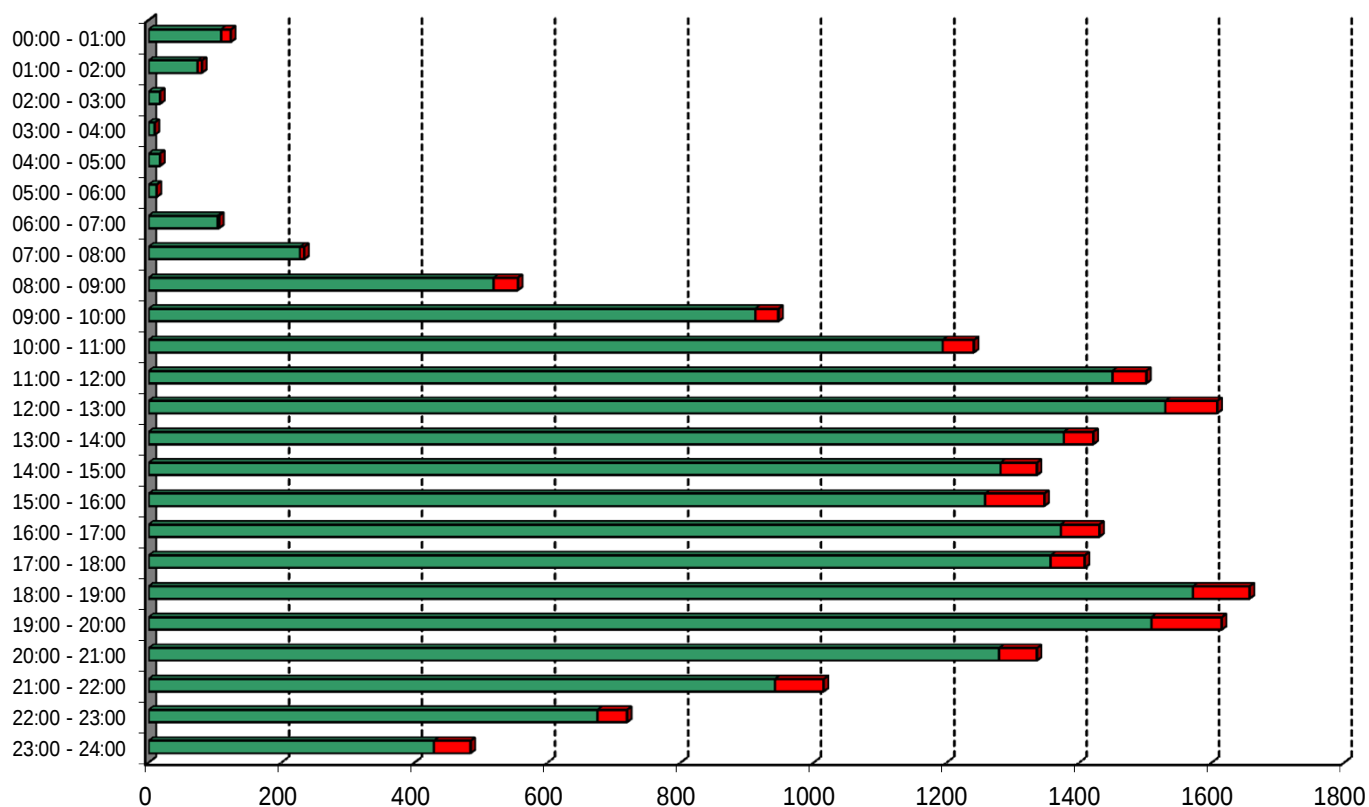
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	15.938	78,83%
Estación Plaza de Armas	4.281	21,17%

■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas

Desglose por franja horaria - diciembre 2019

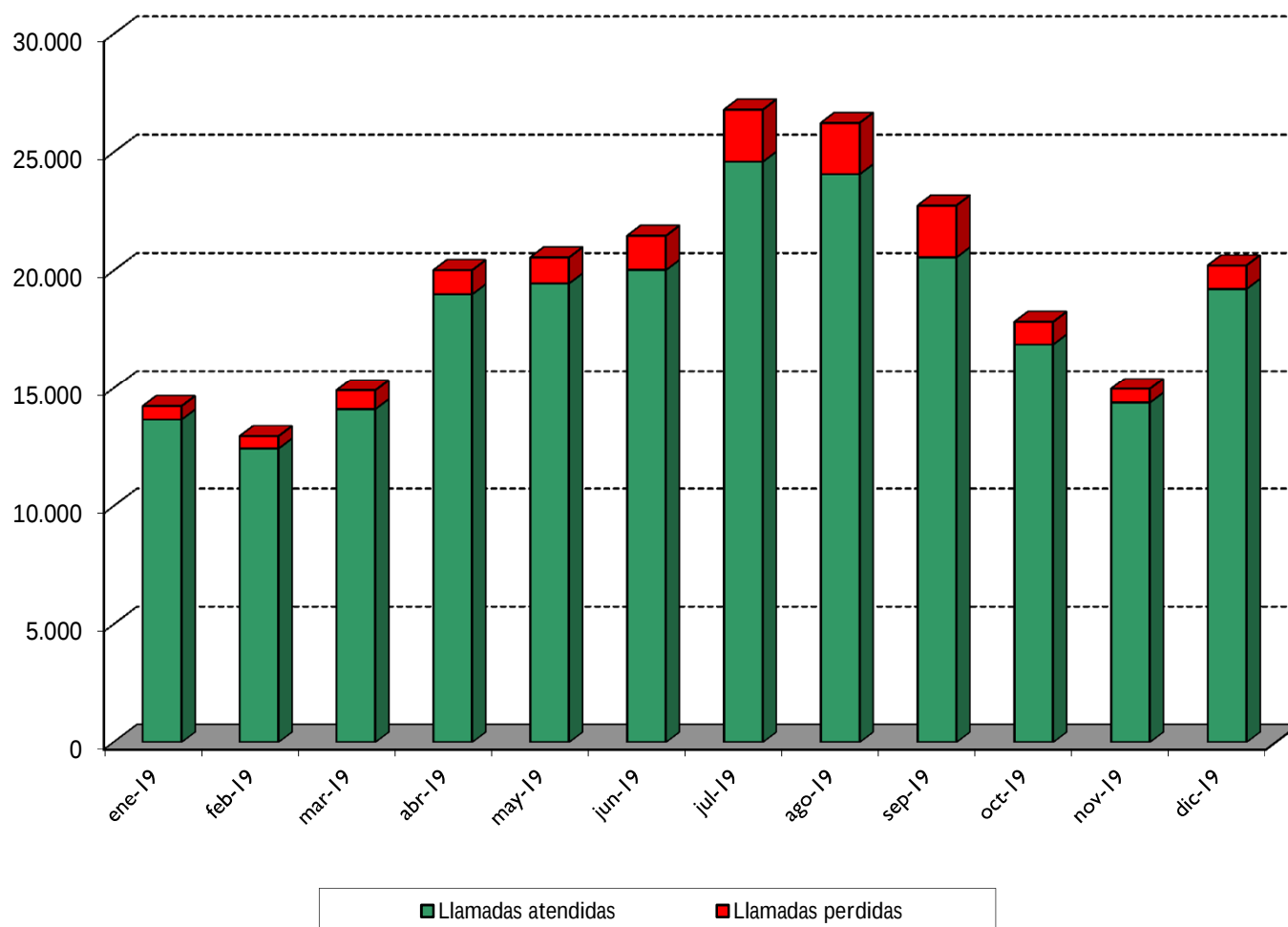


■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

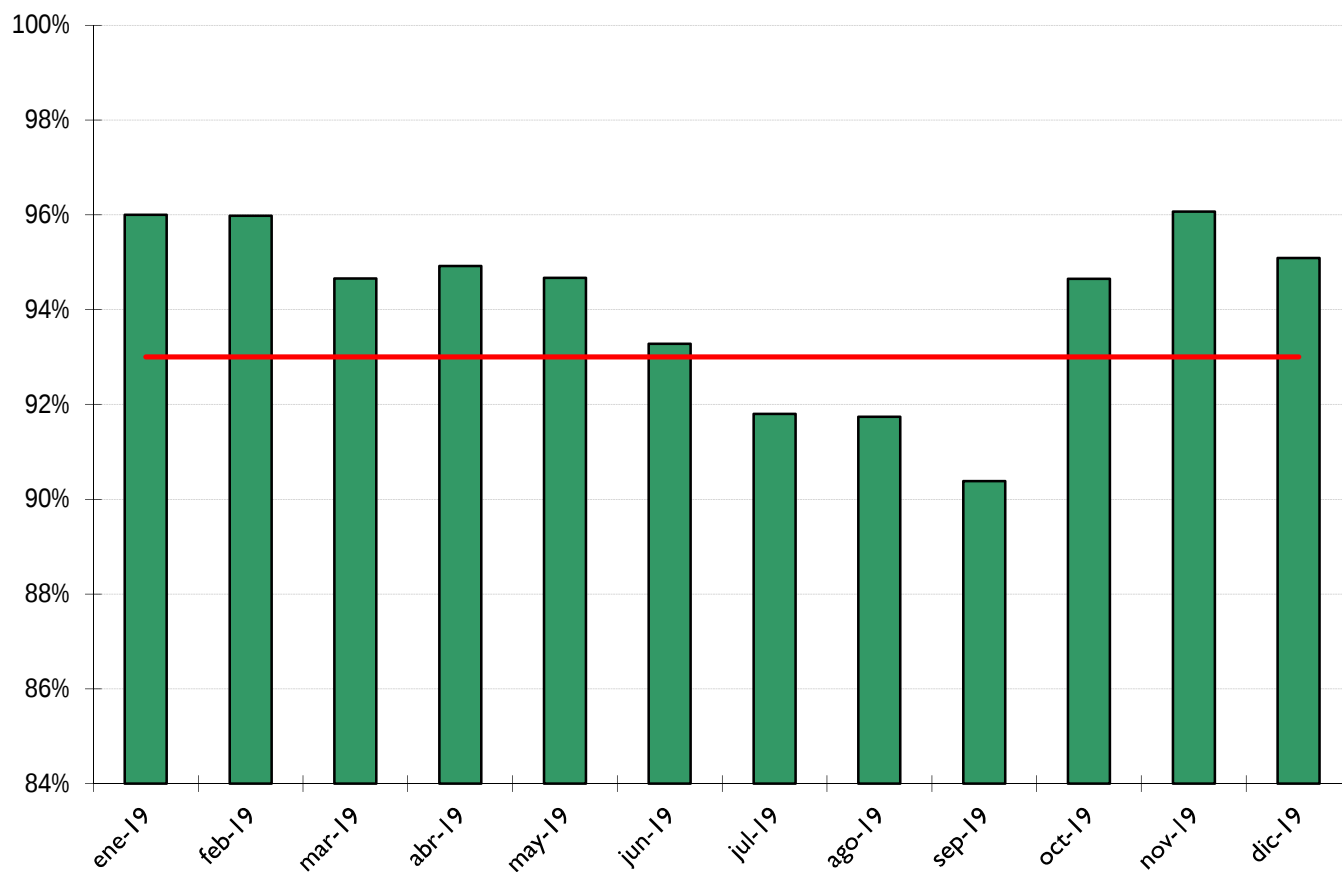
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

diciembre 2019	
Total llamadas	20.219
Llamadas atendidas	19.226
ÍNDICE DE COBERTURA	95,09%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

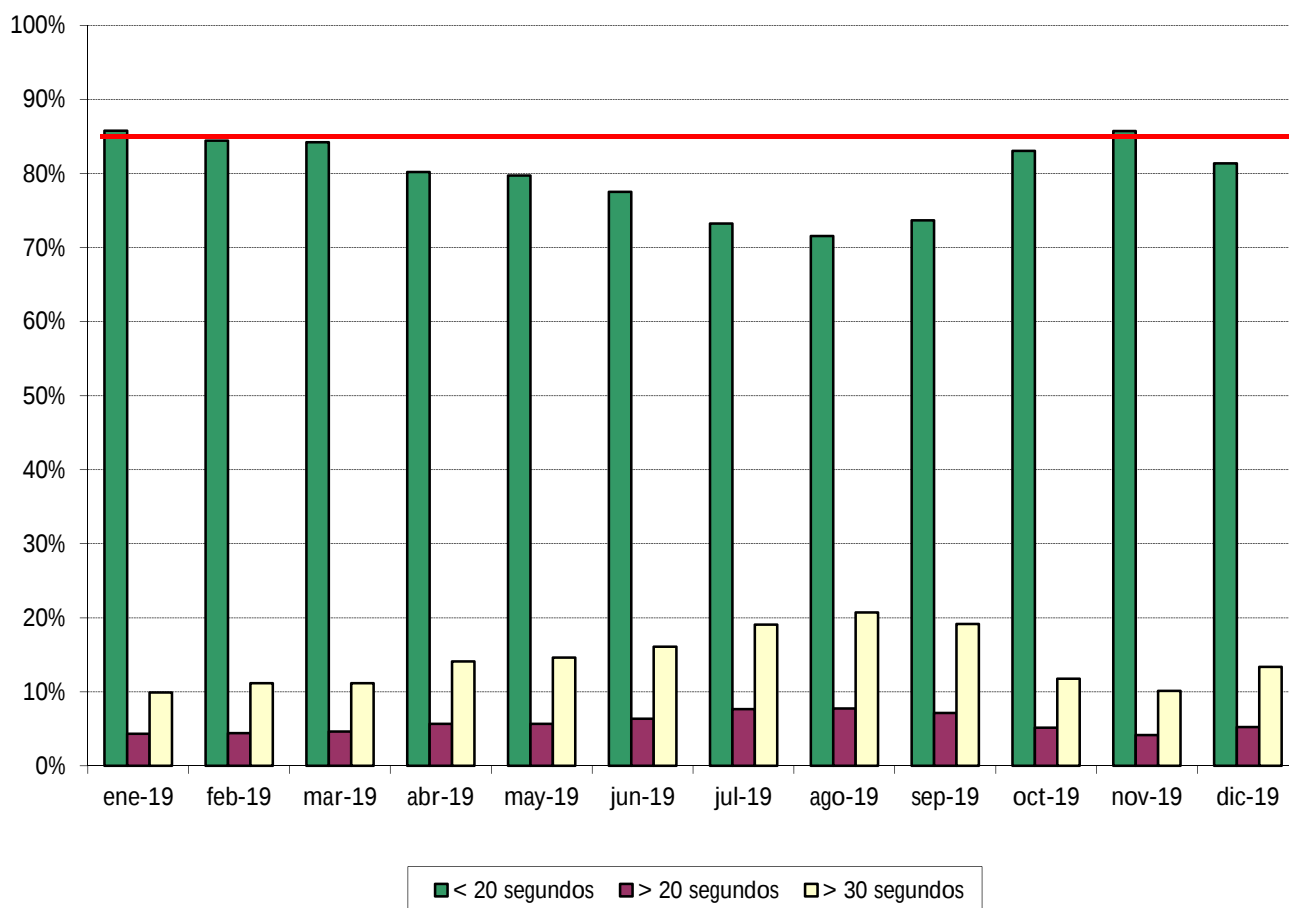
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

diciembre 2019		
< 20 segundos	15.648	81,39%
> 20 segundos	1.008	5,24%
> 30 segundos	2.570	13,37%
19.226	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%

diciembre 2019	
Total llamadas	20.219
Llamadas abandonadas	993
ÍNDICE DE ABANDONOS	4,91%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

