



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

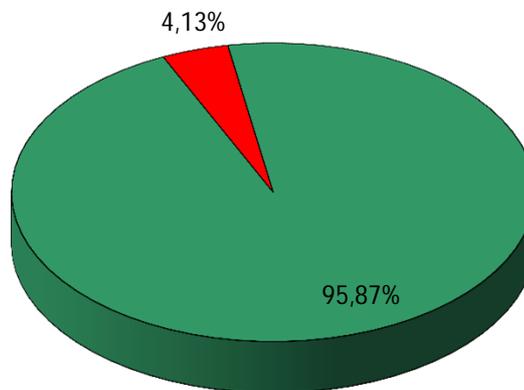
INFORME DE CALIDAD. FEBRERO DE 2020



RESUMEN DE LLAMADAS

febrero 2020

Llamadas atendidas	14.351	95,87%
Llamadas perdidas	618	4,13%
TOTAL	14.969	100,00%

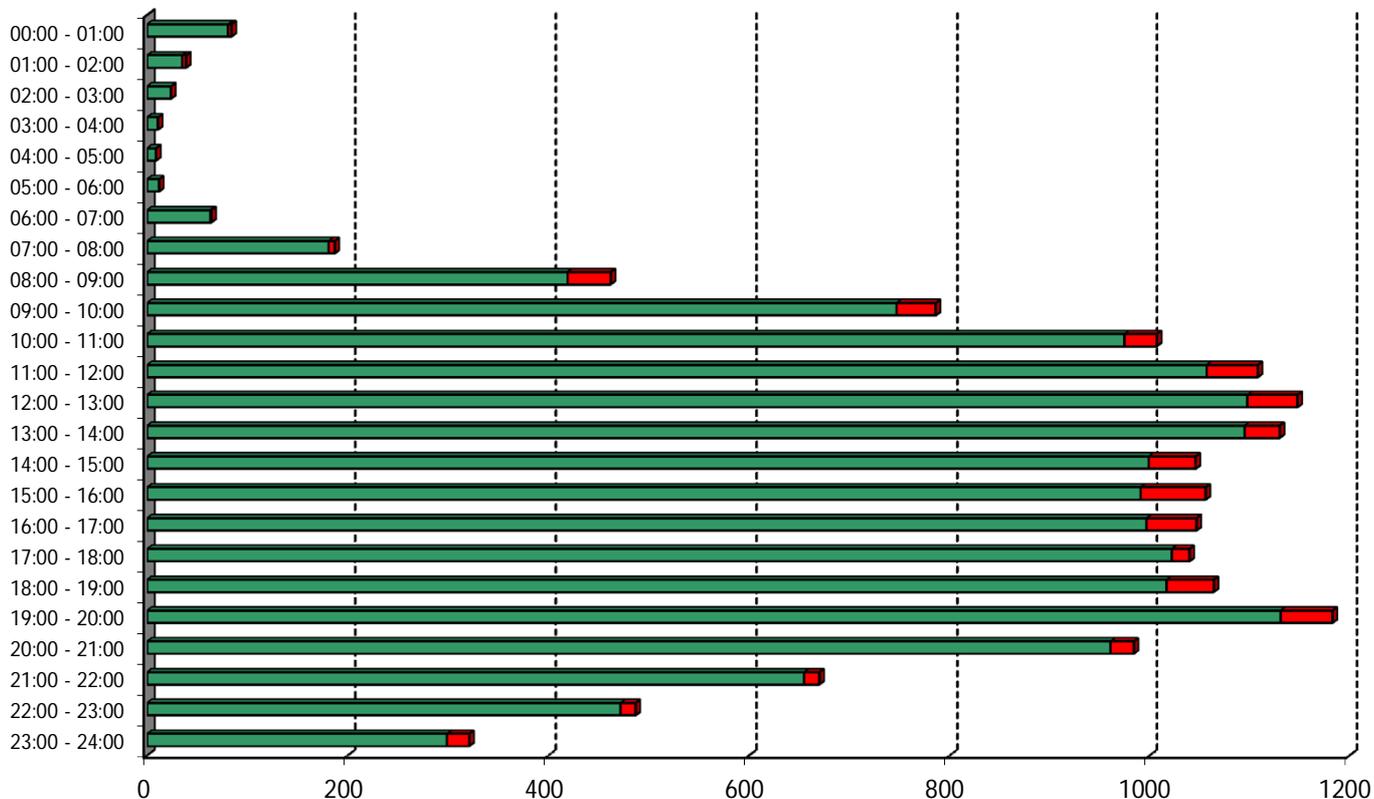


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	11.672	77,97%
Estación Plaza de Armas	3.297	22,03%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

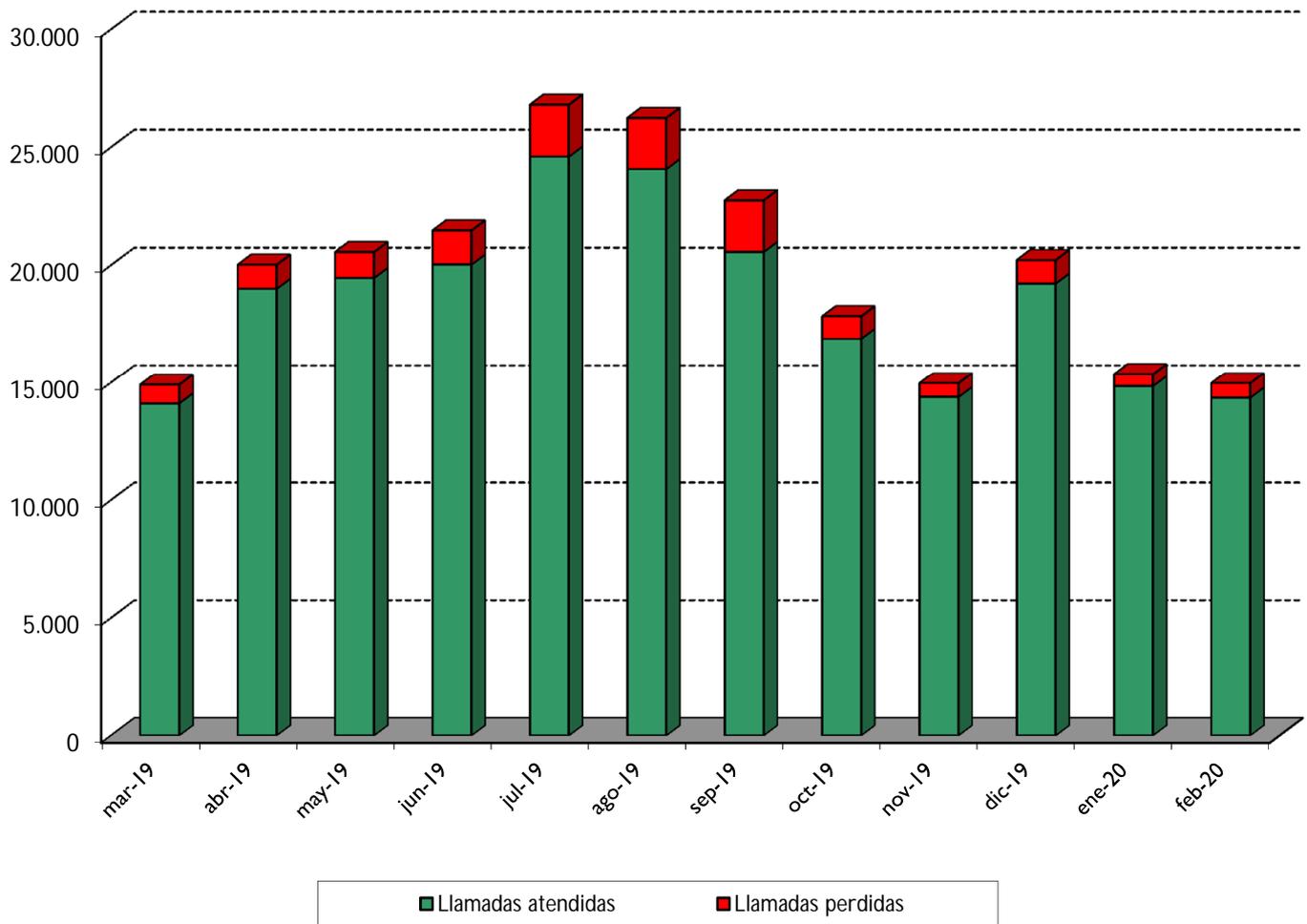
Desglose por franja horaria - febrero 2020



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas



Cobertura de Llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

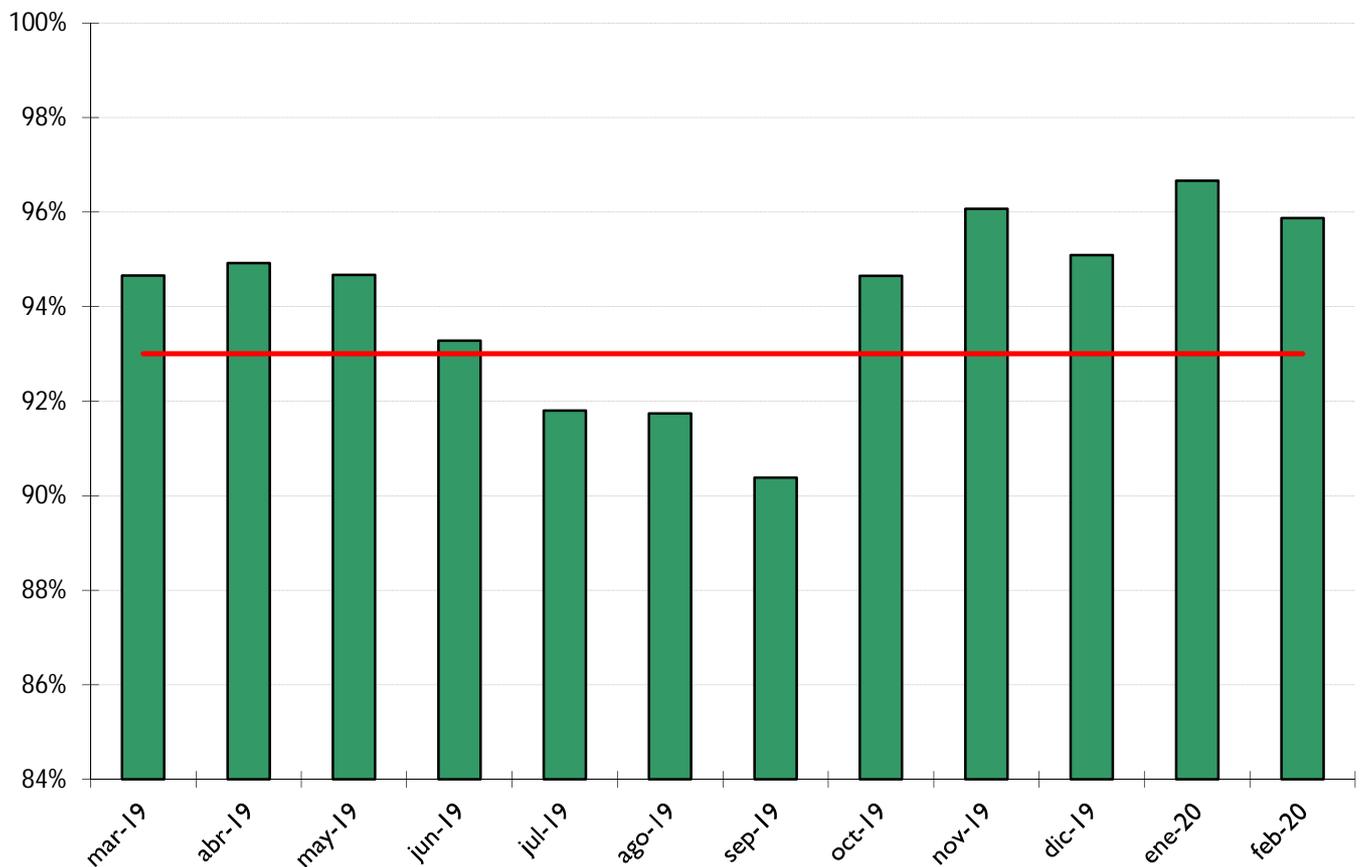
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

febrero 2020	
Total llamadas	14.969
Llamadas atendidas	14.351
ÍNDICE DE COBERTURA	95,87%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

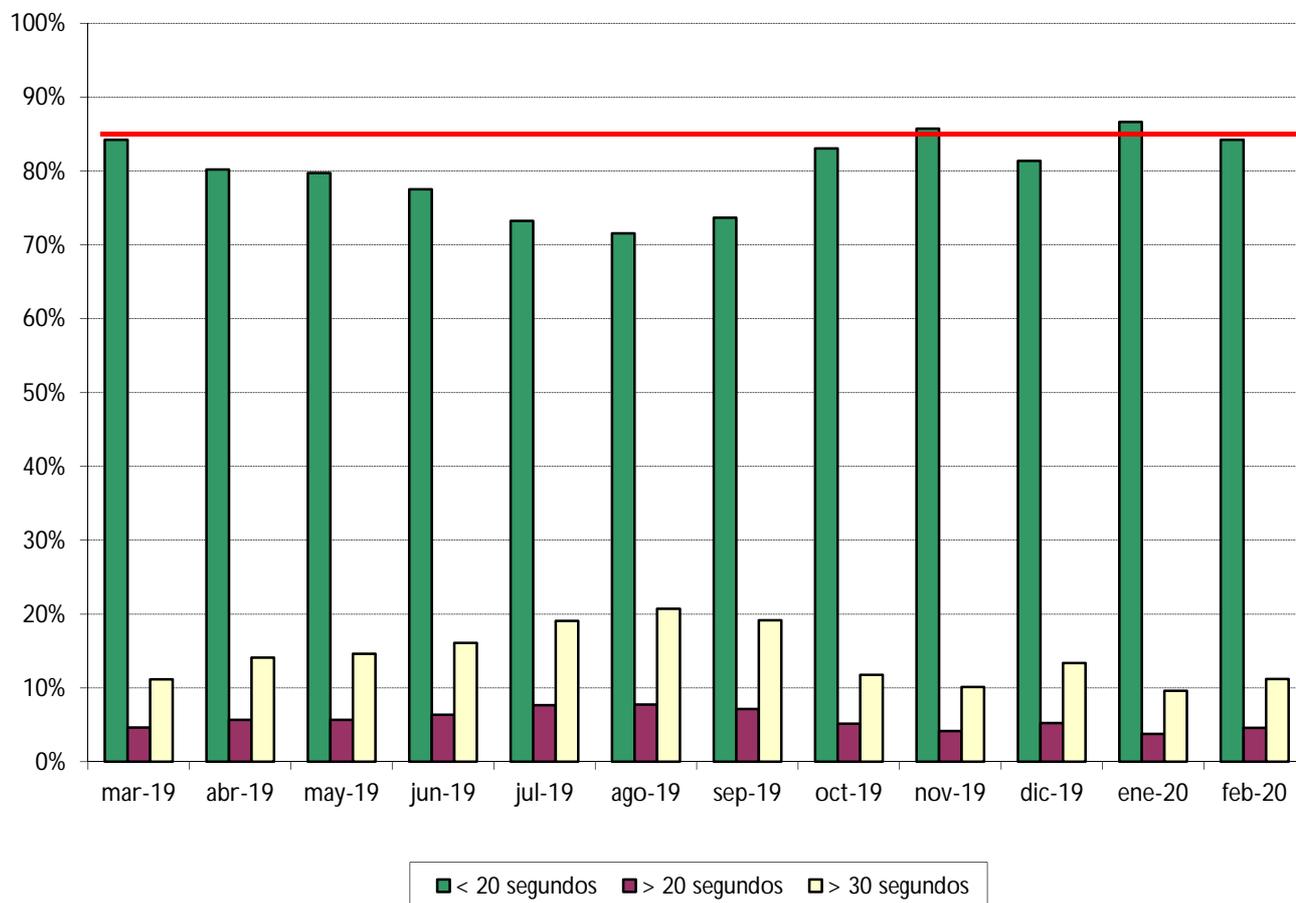
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

febrero 2020		
< 20 segundos	12.086	84,22%
> 20 segundos	660	4,60%
> 30 segundos	1.605	11,18%
Total	14.351	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%

febrero 2020	
Total llamadas	14.969
Llamadas abandonadas	618
ÍNDICE DE ABANDONOS	4,13%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

