



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



# **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

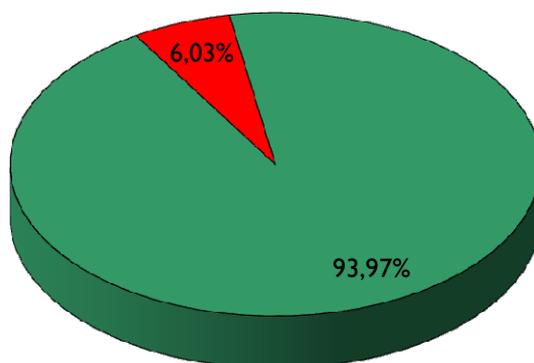
INFORME DE CALIDAD. 2018



## RESUMEN DE LLAMADAS

### Informe anual

Llamadas atendidas	191.958	93,97%
Llamadas perdidas	12.323	6,03%
<b>TOTAL</b>	<b>204.281</b>	<b>100,00%</b>

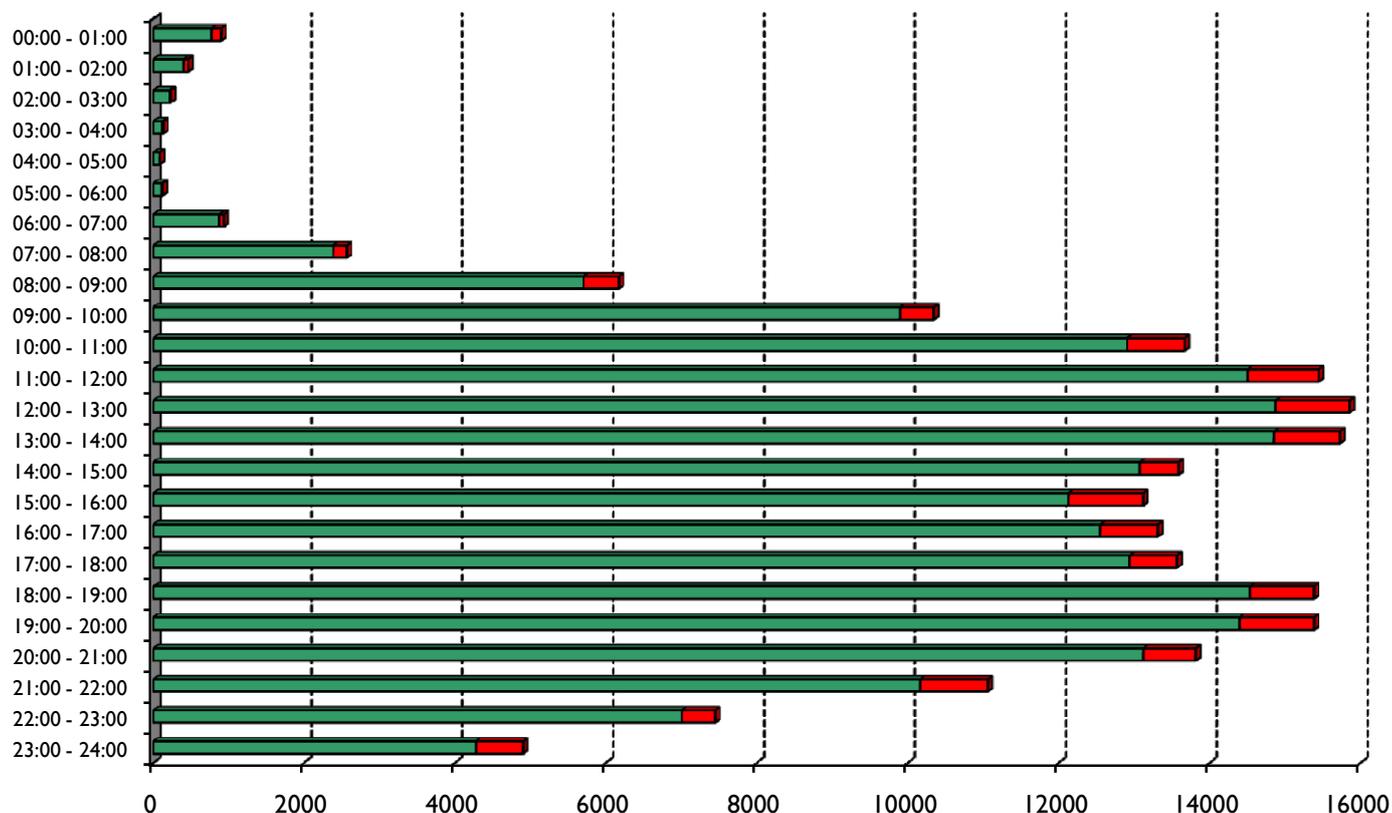


### Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	147.776	72,34%
Estación Plaza de Armas	56.505	27,66%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

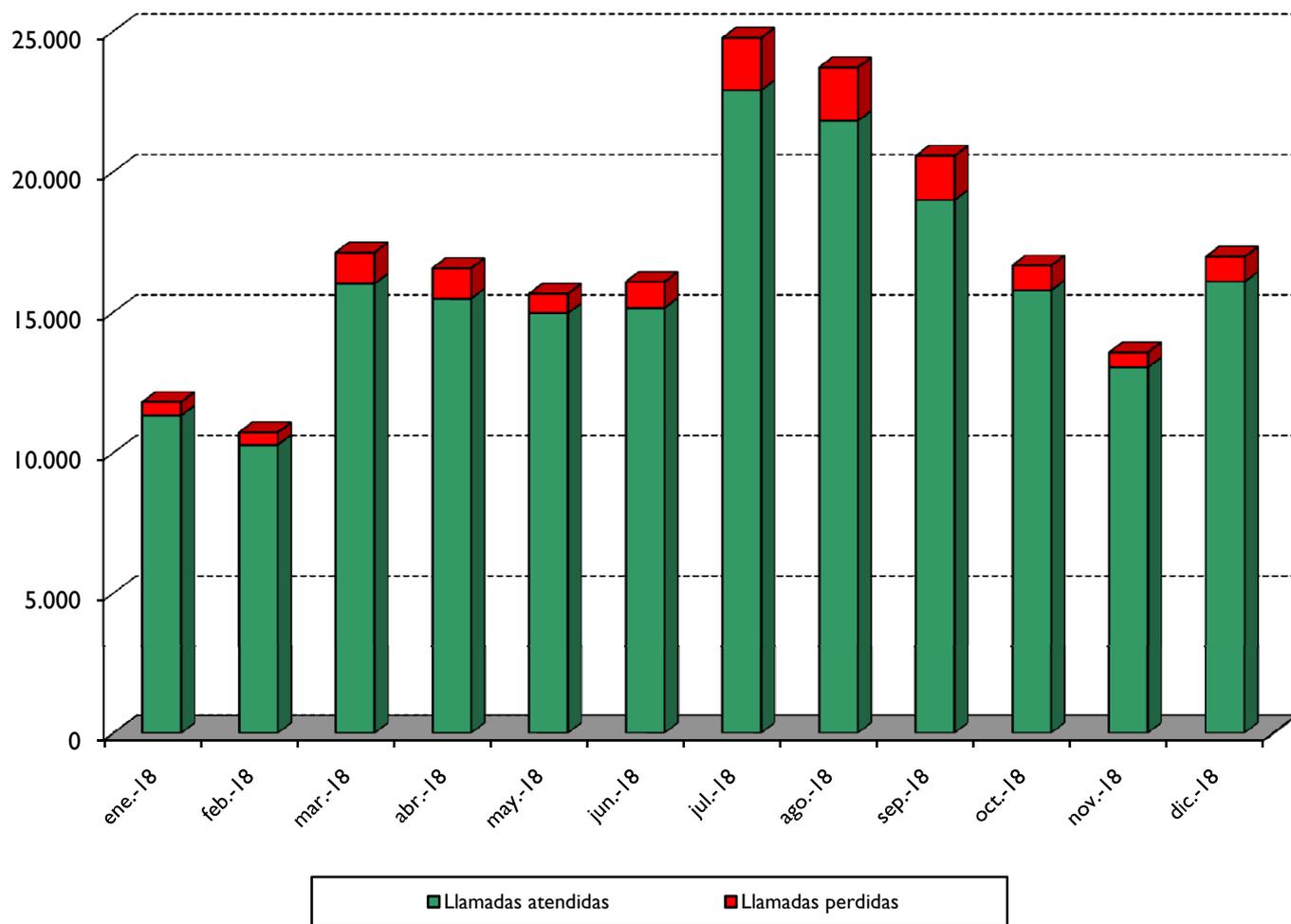
### Desglose por franja horaria - Informe anual



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

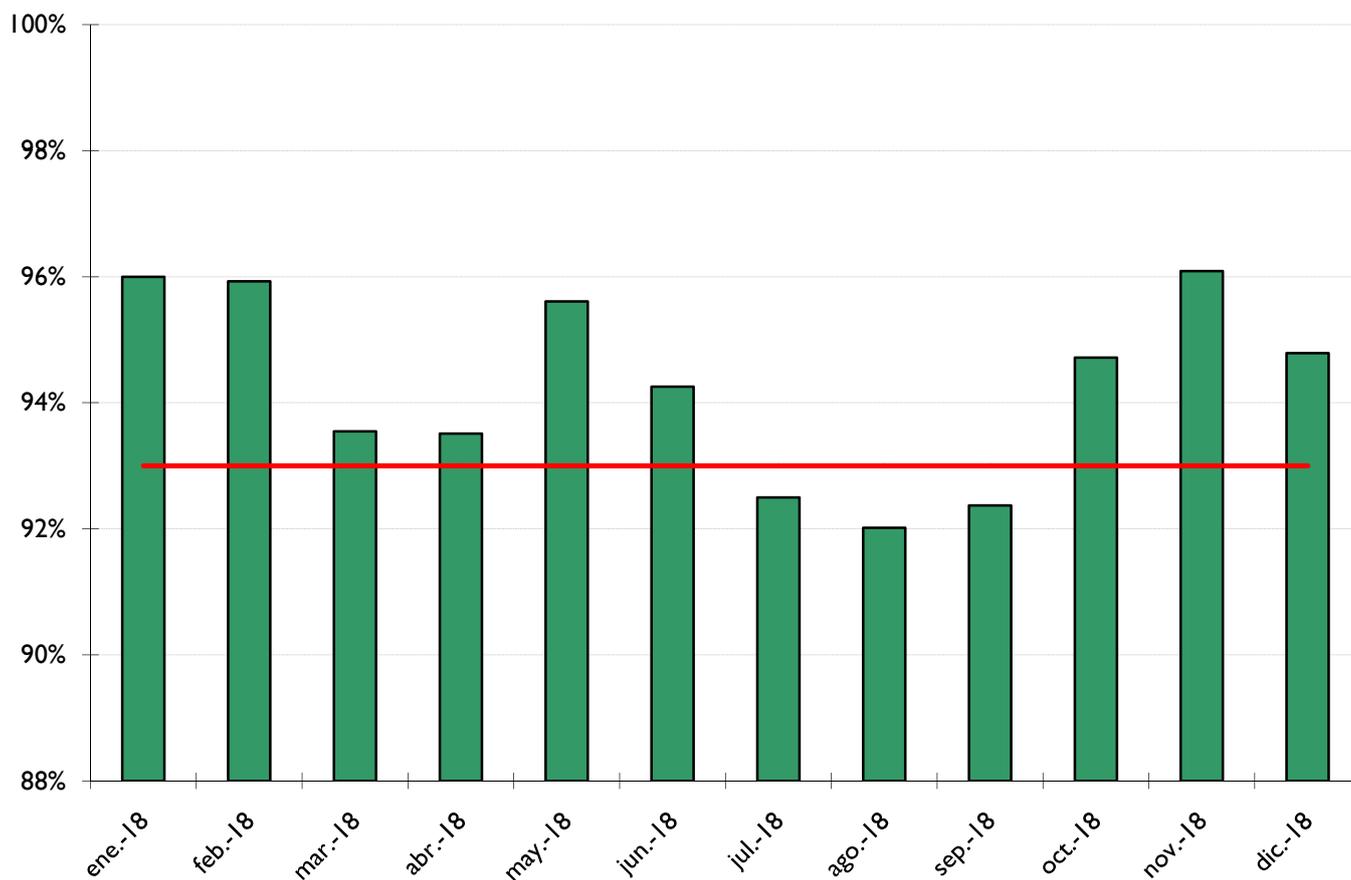
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

Informe anual	
Total llamadas	204.281
Llamadas atendidas	191.958
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>93,97%</b>

→ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

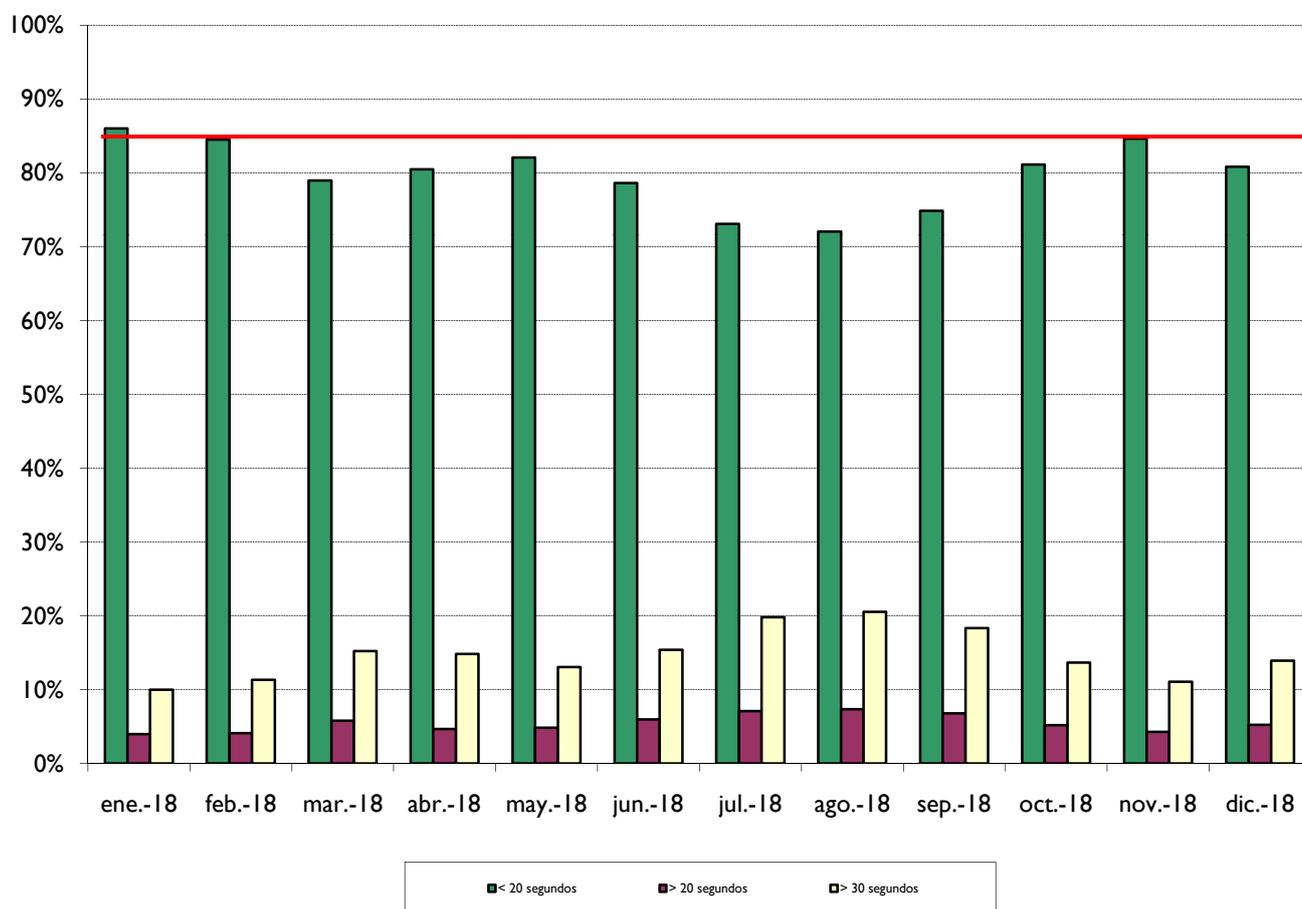
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

Informe anual		
< 20 segundos	151.341	78,84%
> 20 segundos	10.918	5,69%
> 30 segundos	29.699	15,47%
<b>191.958</b>	<b>100,00%</b>	

→ 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%

Informe anual	
Total llamadas	204.281
Llamadas abandonadas	12.323
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>6,03%</b>

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

