



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

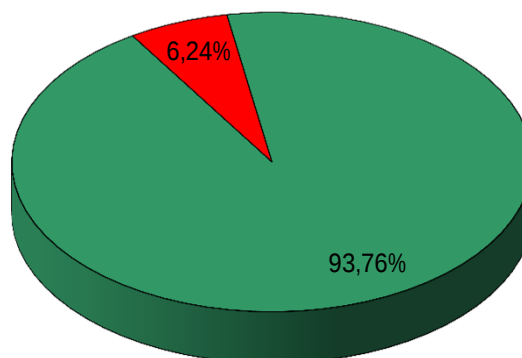
INFORME DE CALIDAD. 2019



RESUMEN DE LLAMADAS

Informe anual

Llamadas atendidas	218.420	93,76%
Llamadas perdidas	14.531	6,24%
TOTAL	232.951	100,00%



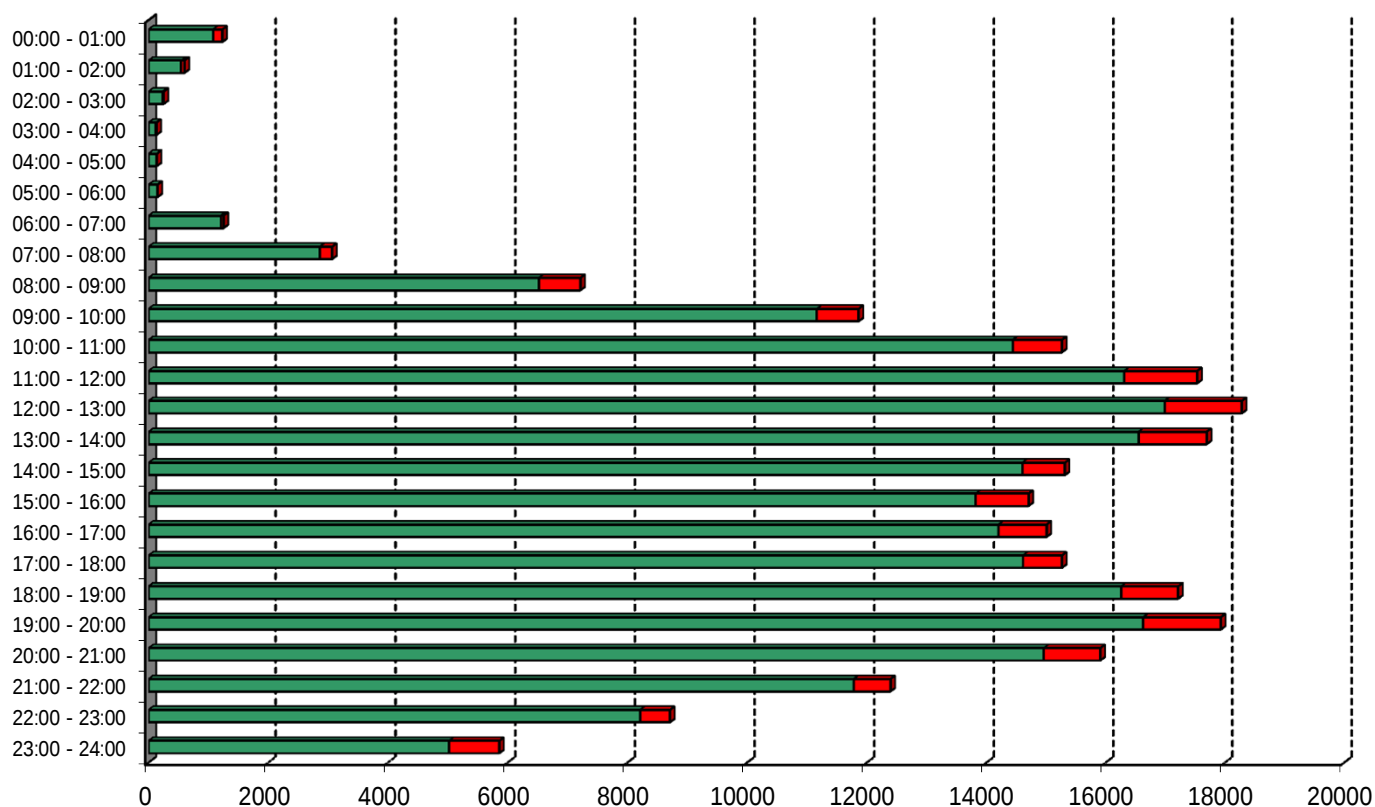
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	175.264	75,24%
Estación Plaza de Armas	57.687	24,76%

■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas

Desglose por franja horaria - Informe anual

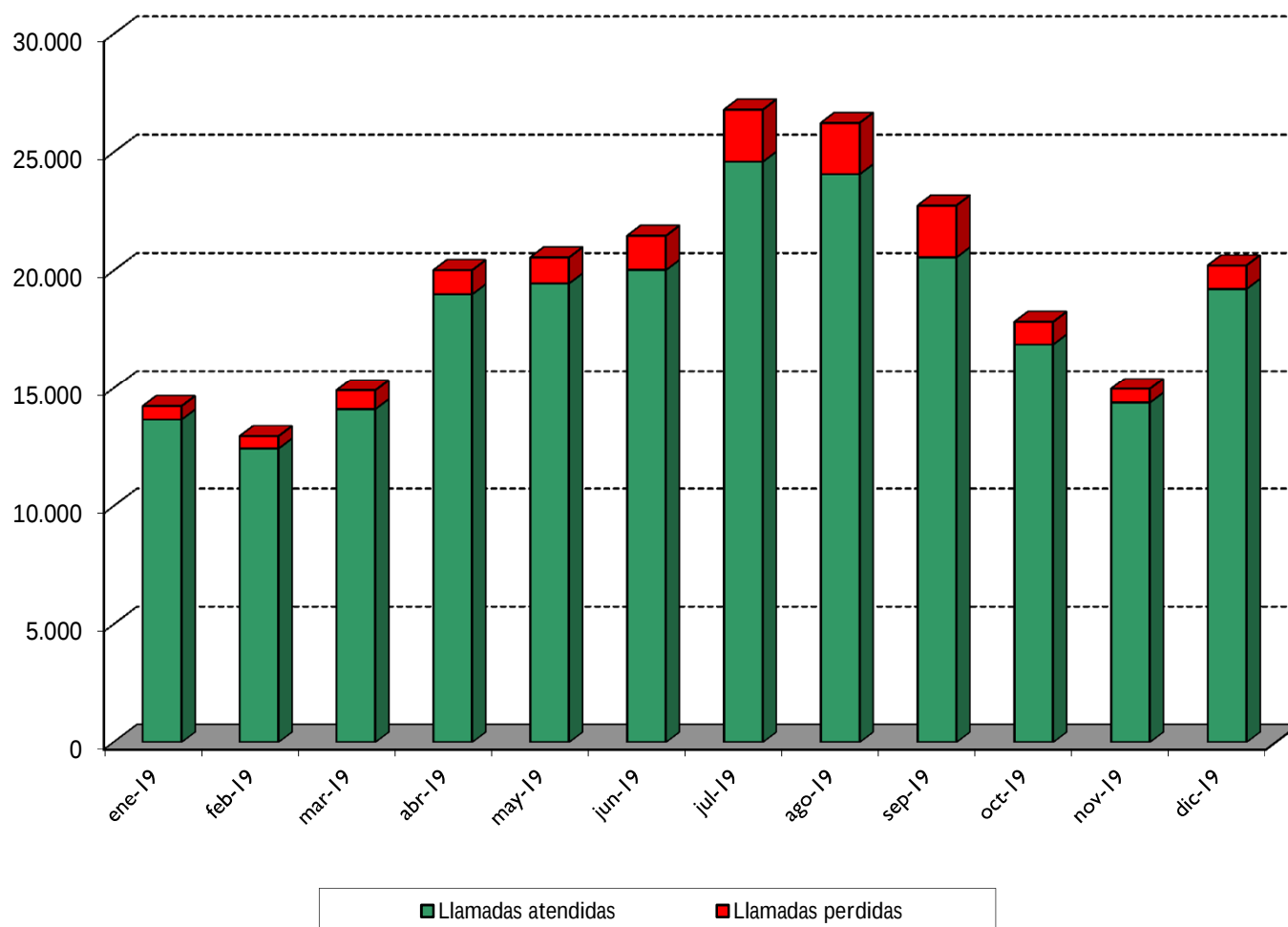


■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

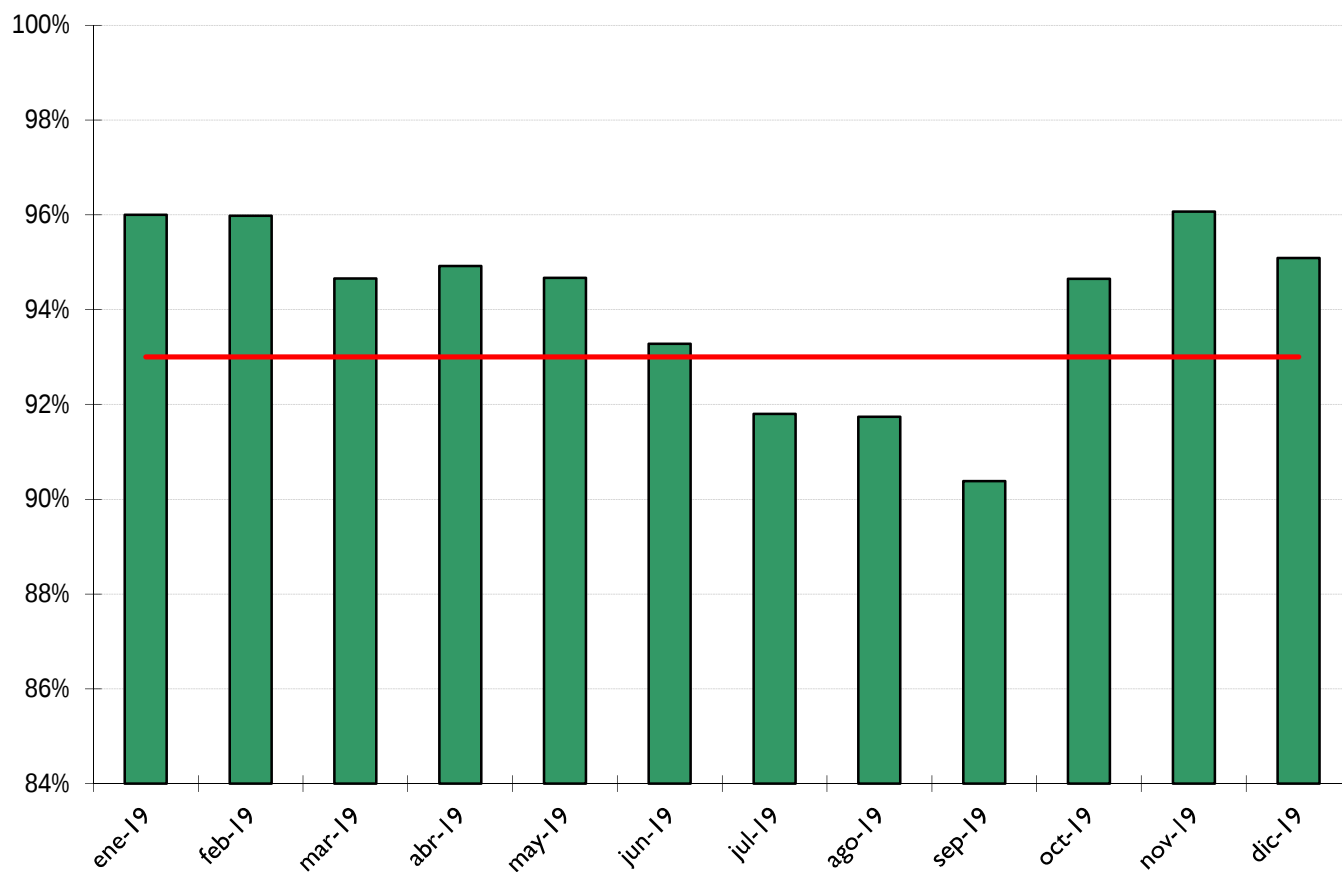
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

Informe anual	
Total llamadas	232.951
Llamadas atendidas	218.420
ÍNDICE DE COBERTURA	93,76%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

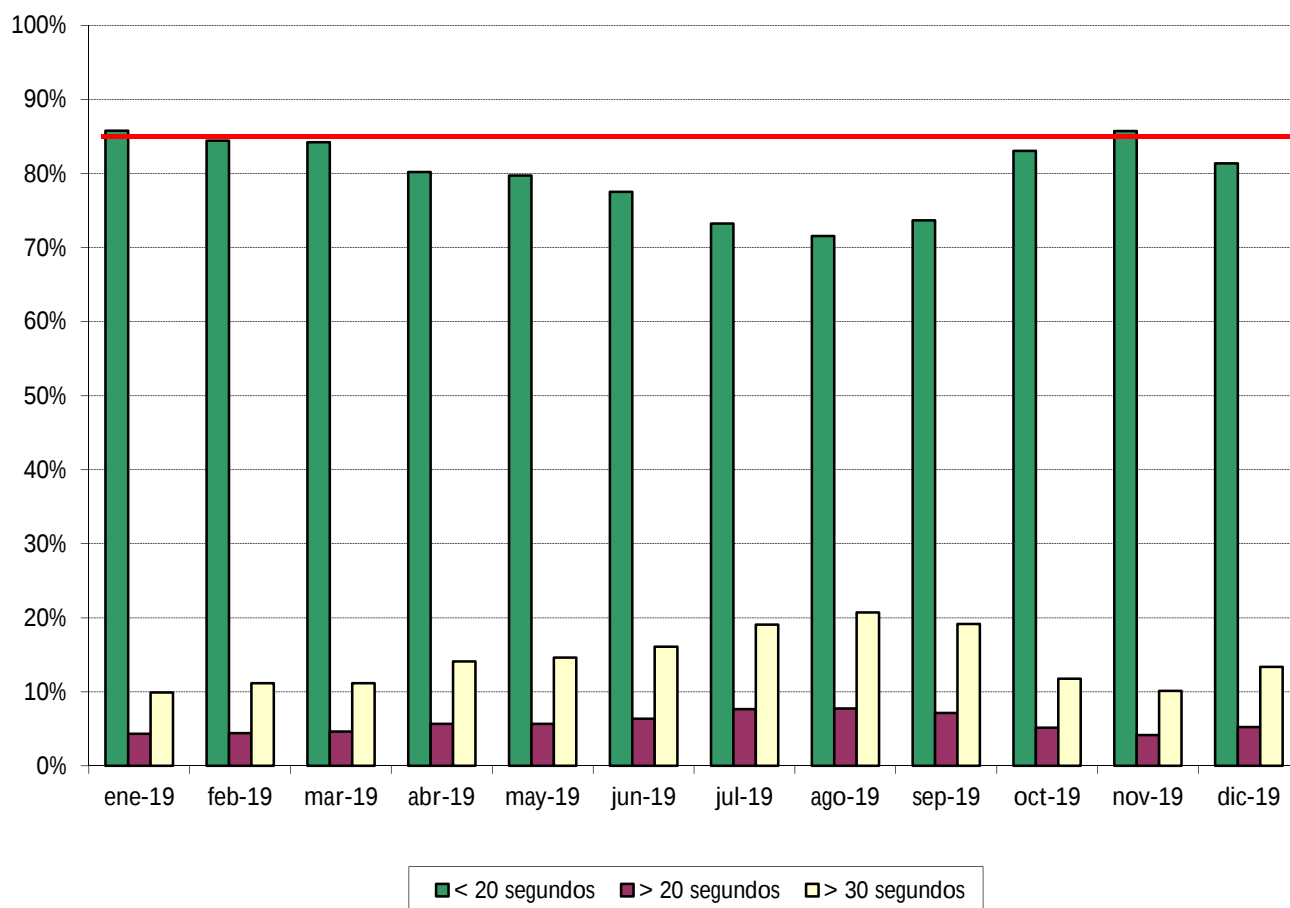
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

Informe anual		
< 20 segundos	172.777	79,10%
> 20 segundos	12.937	5,92%
> 30 segundos	32.706	14,97%
218.420	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%

Informe anual	
Total llamadas	232.951
Llamadas abandonadas	14.531
ÍNDICE DE ABANDONOS	6,24%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

