



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

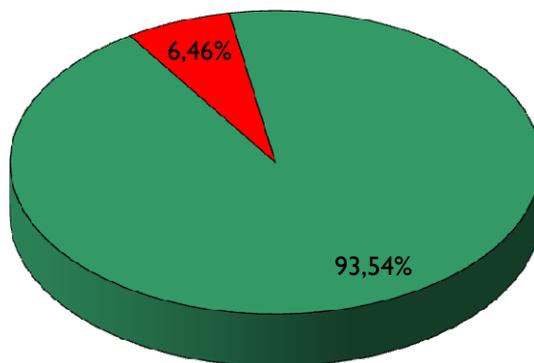
INFORME DE CALIDAD. MARZO DE 2018



RESUMEN DE LLAMADAS

marzo 2018

Llamadas atendidas	16.024	93,54%
Llamadas perdidas	1.106	6,46%
TOTAL	17.130	100,00%

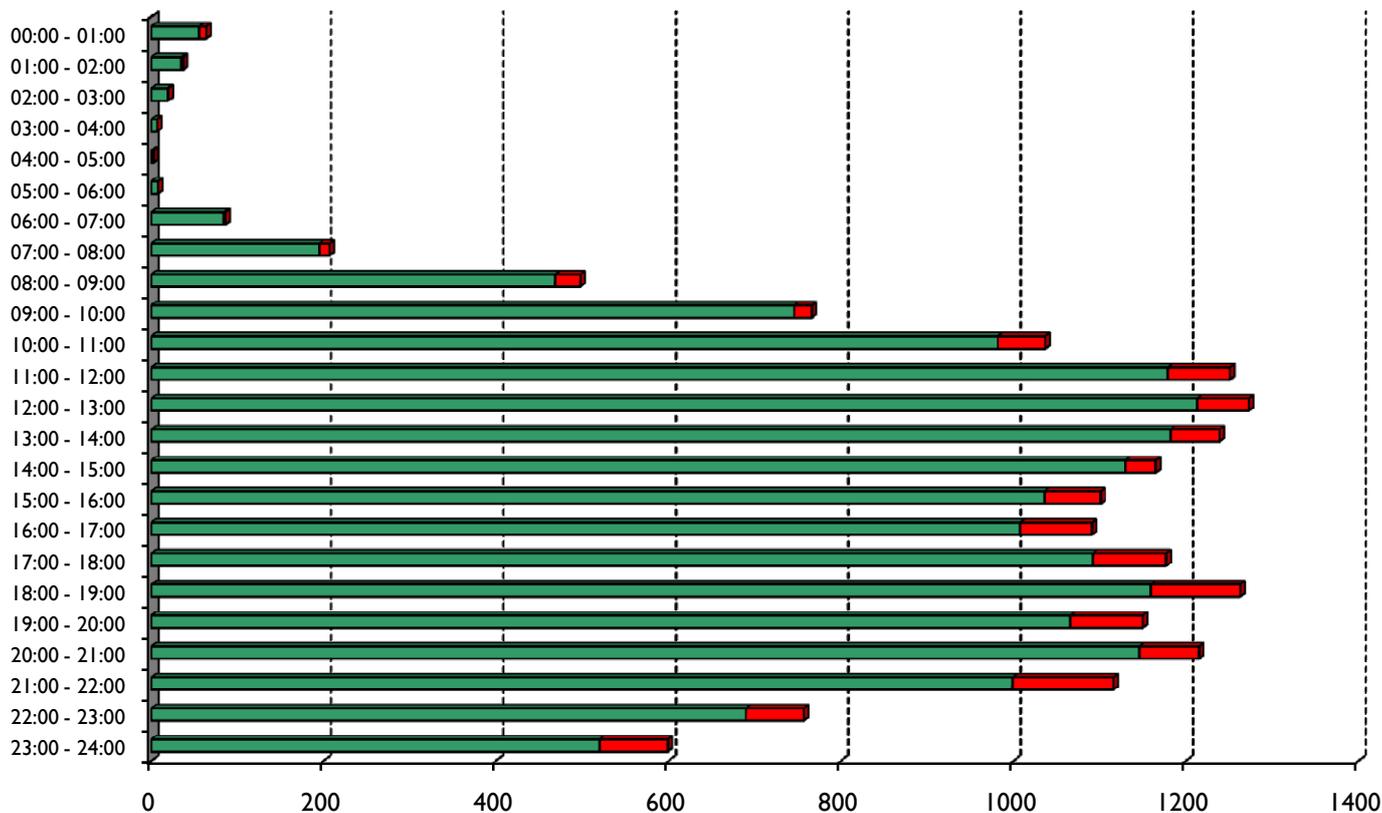


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	13.417	78,32%
Estación Plaza de Armas	3.713	21,68%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

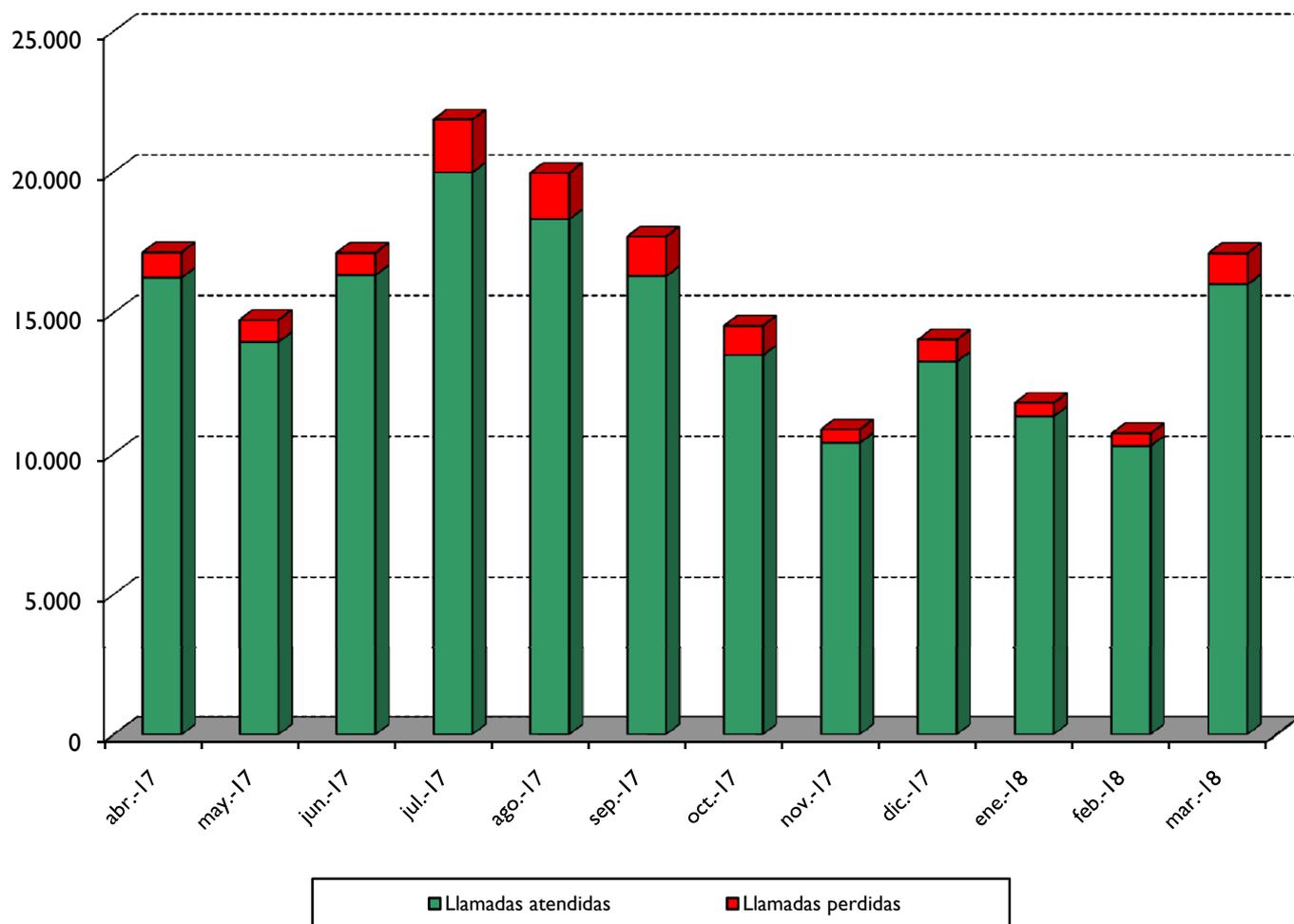
Desglose por franja horaria - marzo 2018



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

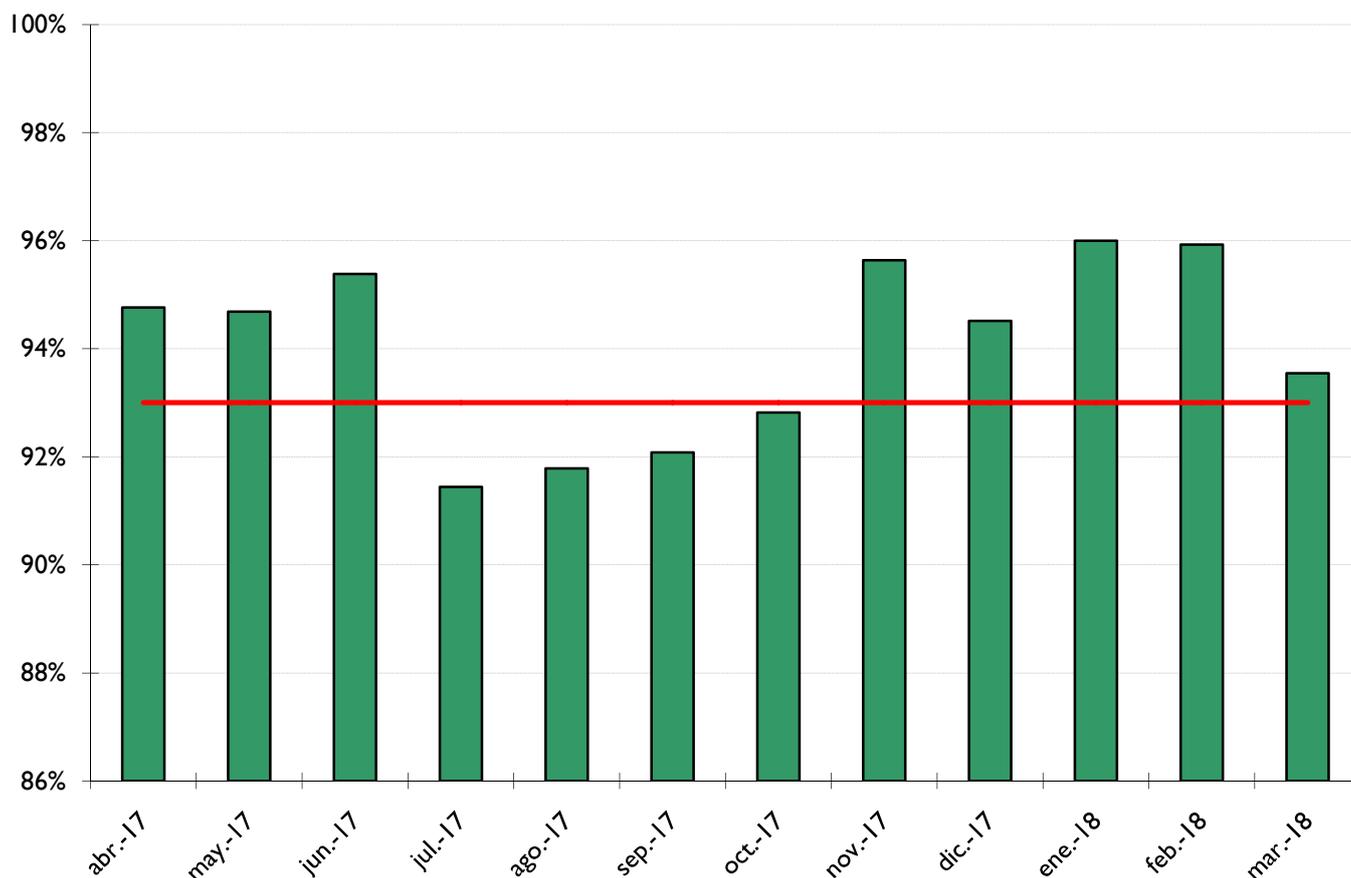
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

marzo 2018	
Total llamadas	17.130
Llamadas atendidas	16.024
ÍNDICE DE COBERTURA	93,54%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

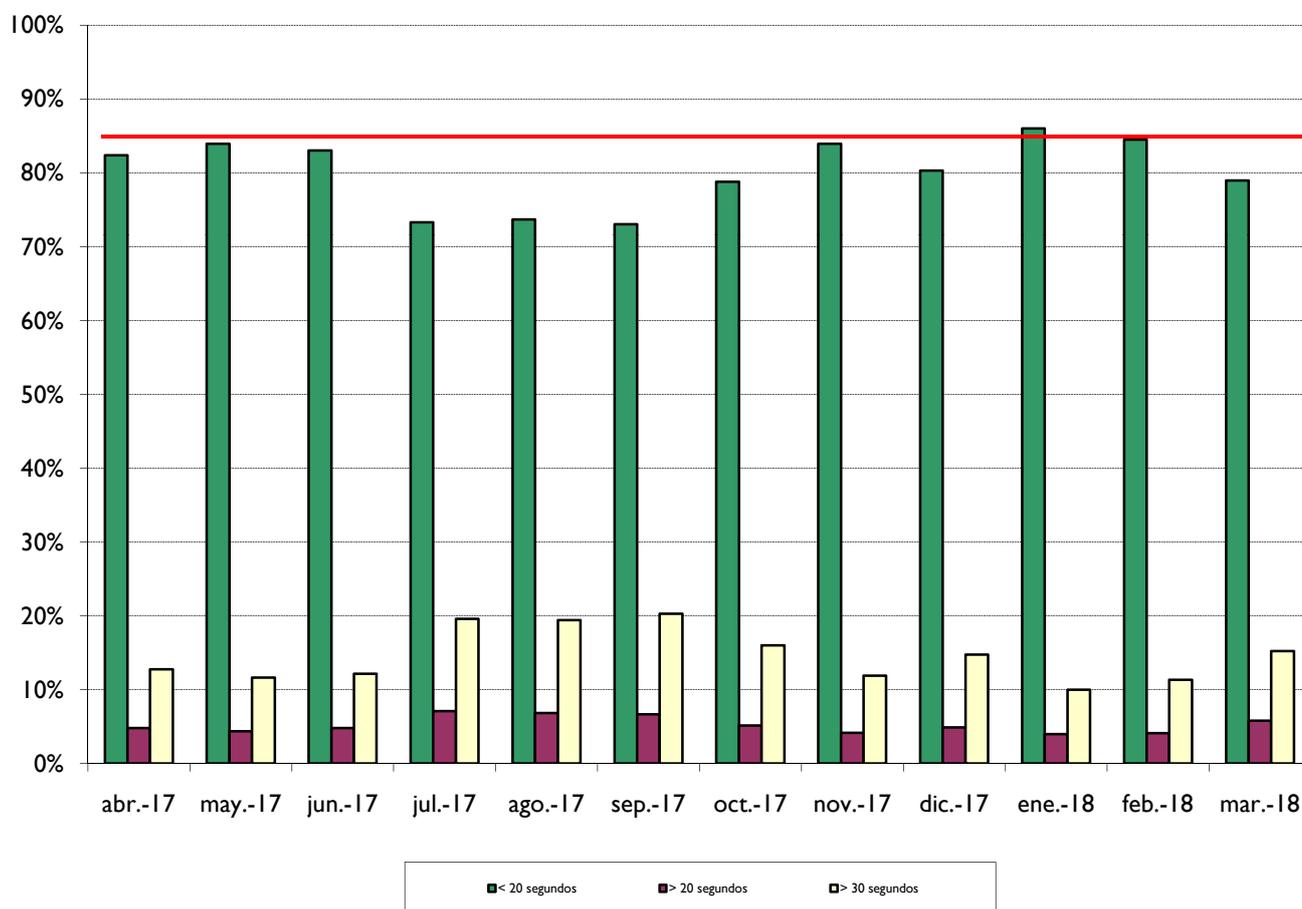
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

marzo 2018		
< 20 segundos	12.654	78,97%
> 20 segundos	930	5,80%
> 30 segundos	2.440	15,23%
	16.024	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%

marzo 2018	
Total llamadas	17.130
Llamadas abandonadas	1.106
ÍNDICE DE ABANDONOS	6,46%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

