



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

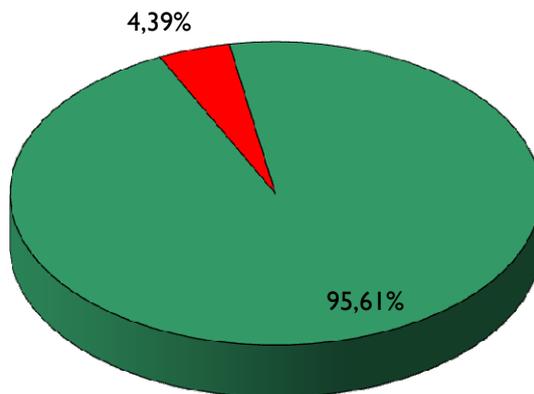
INFORME DE CALIDAD. MAYO DE 2018



RESUMEN DE LLAMADAS

mayo 2018

Llamadas atendidas	14.976	95,61%
Llamadas perdidas	688	4,39%
TOTAL	15.664	100,00%

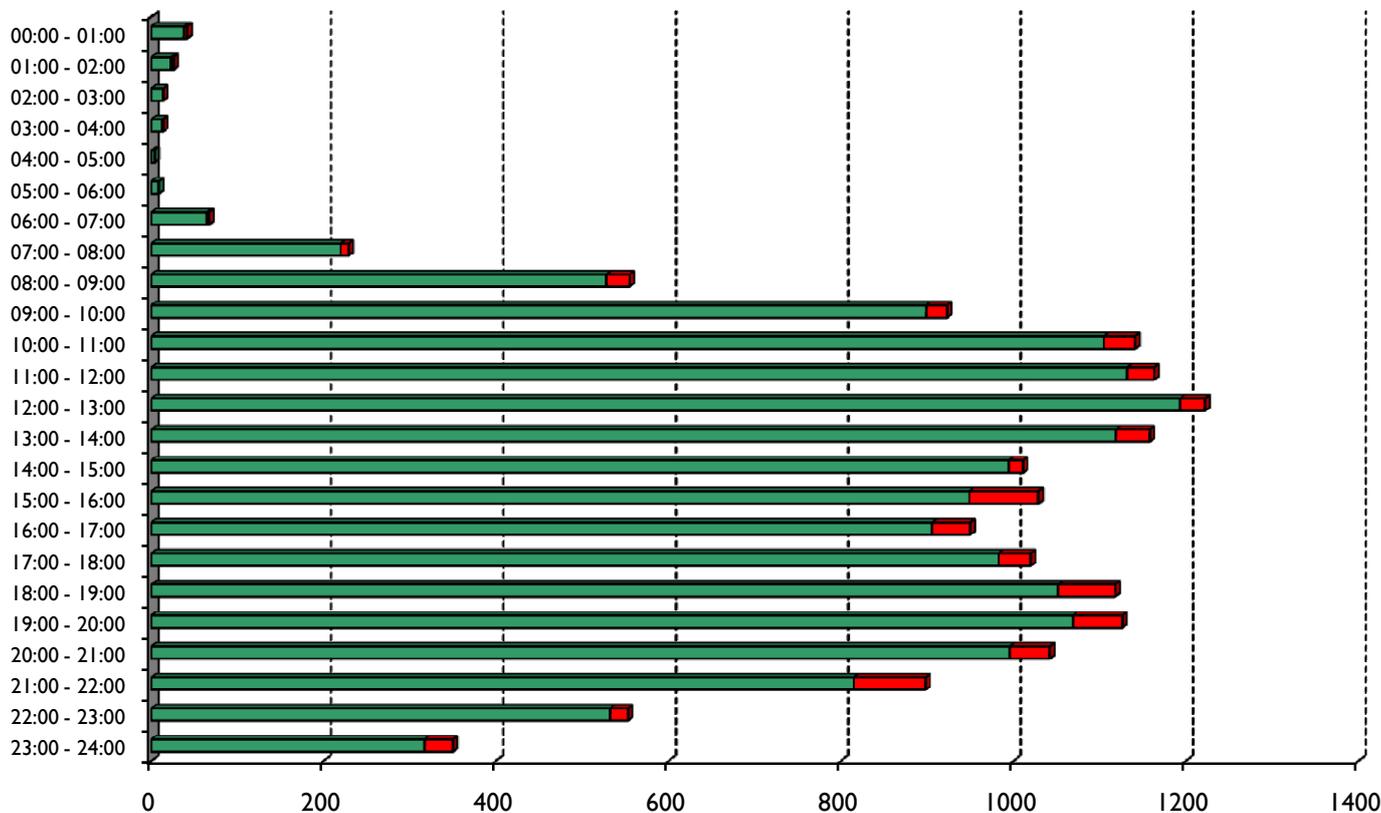


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	10.268	65,55%
Estación Plaza de Armas	5.396	34,45%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

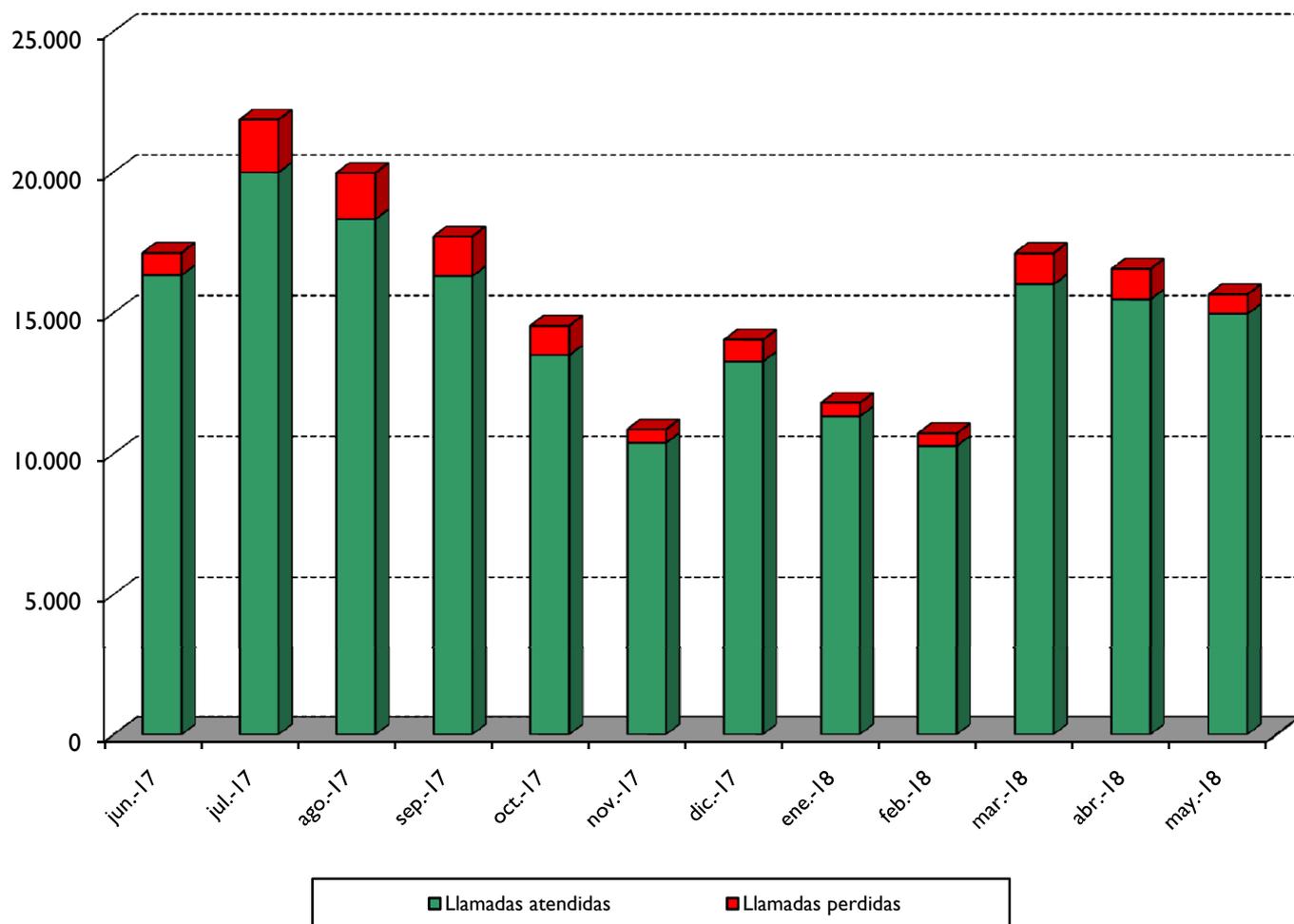
Desglose por franja horaria - mayo 2018



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

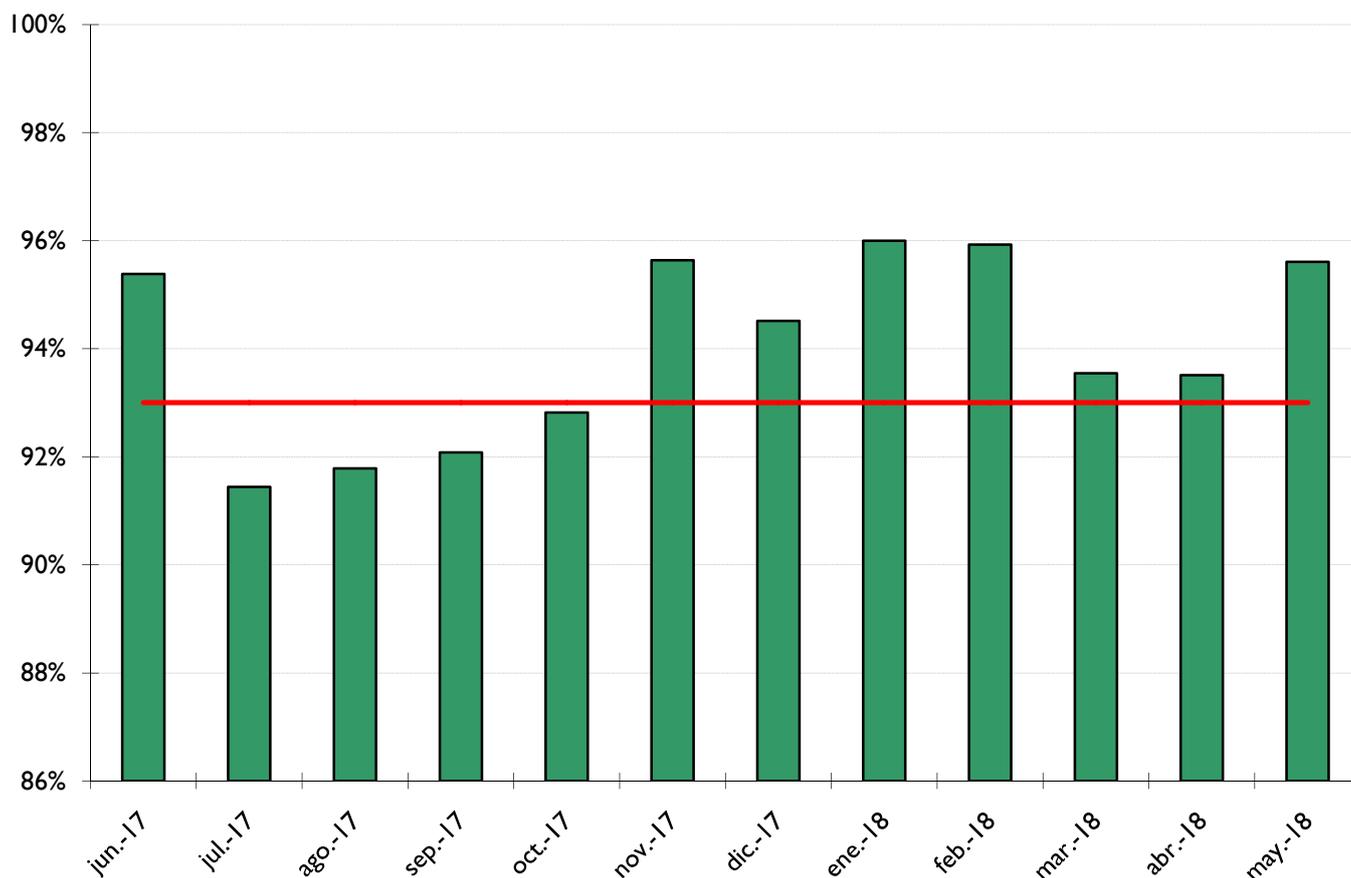
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

mayo 2018	
Total llamadas	15.664
Llamadas atendidas	14.976
ÍNDICE DE COBERTURA	95,61%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

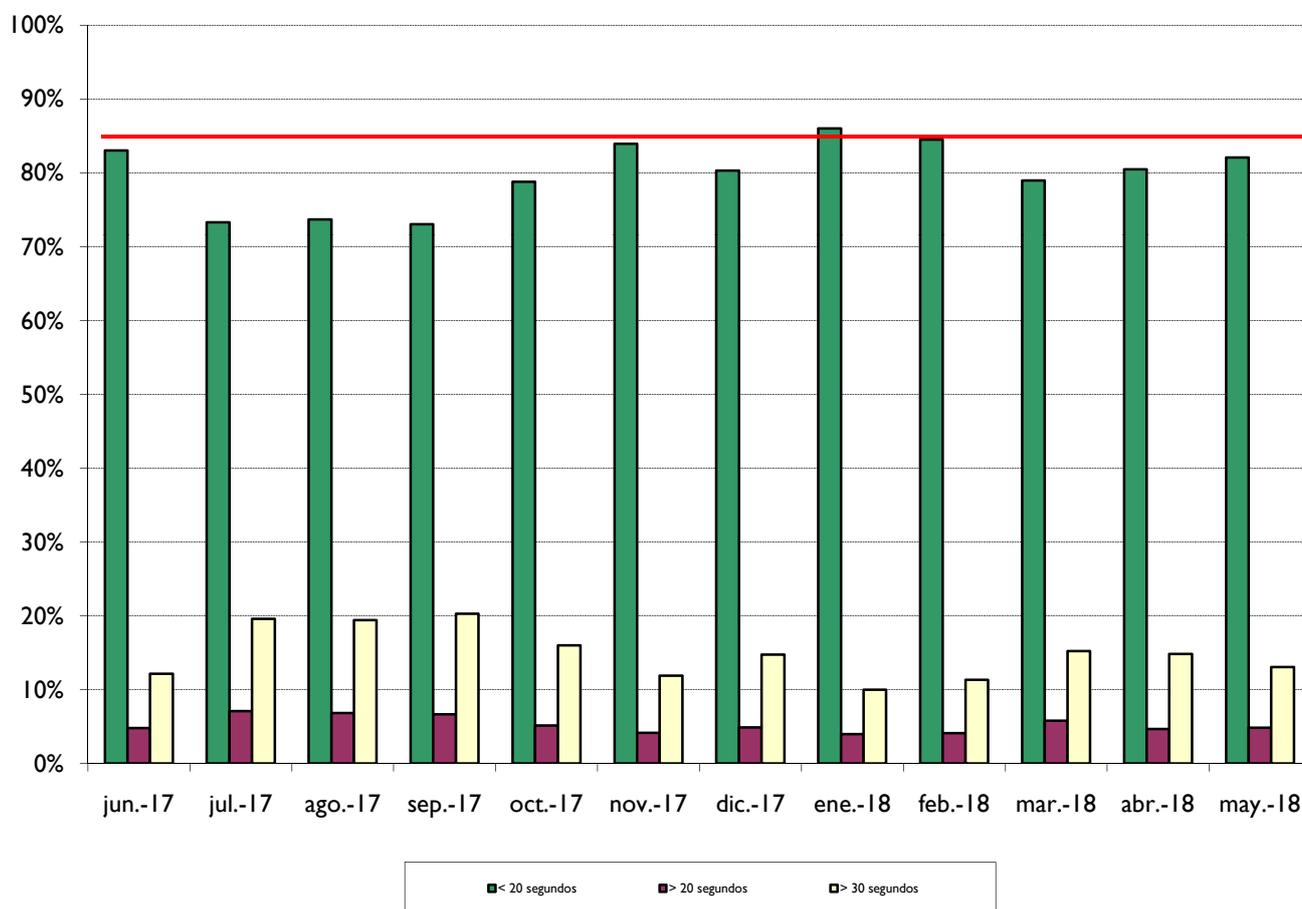
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

mayo 2018		
< 20 segundos	12.290	82,06%
> 20 segundos	728	4,86%
> 30 segundos	1.958	13,07%
14.976	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%

mayo 2018	
Total llamadas	15.664
Llamadas abandonadas	688
ÍNDICE DE ABANDONOS	4,39%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

