



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



# **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

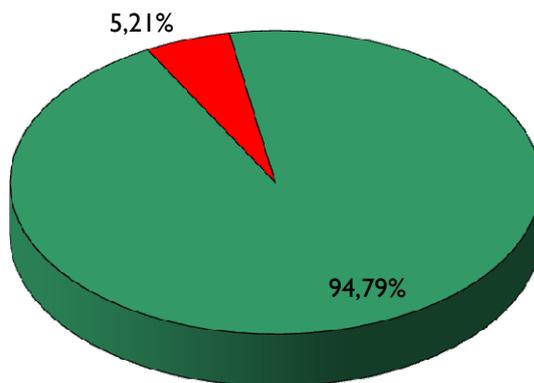
INFORME DE CALIDAD. DICIEMBRE DE 2018



**RESUMEN DE LLAMADAS**

**diciembre 2018**

Llamadas atendidas	16.096	94,79%
Llamadas perdidas	885	5,21%
<b>TOTAL</b>	<b>16.981</b>	<b>100,00%</b>

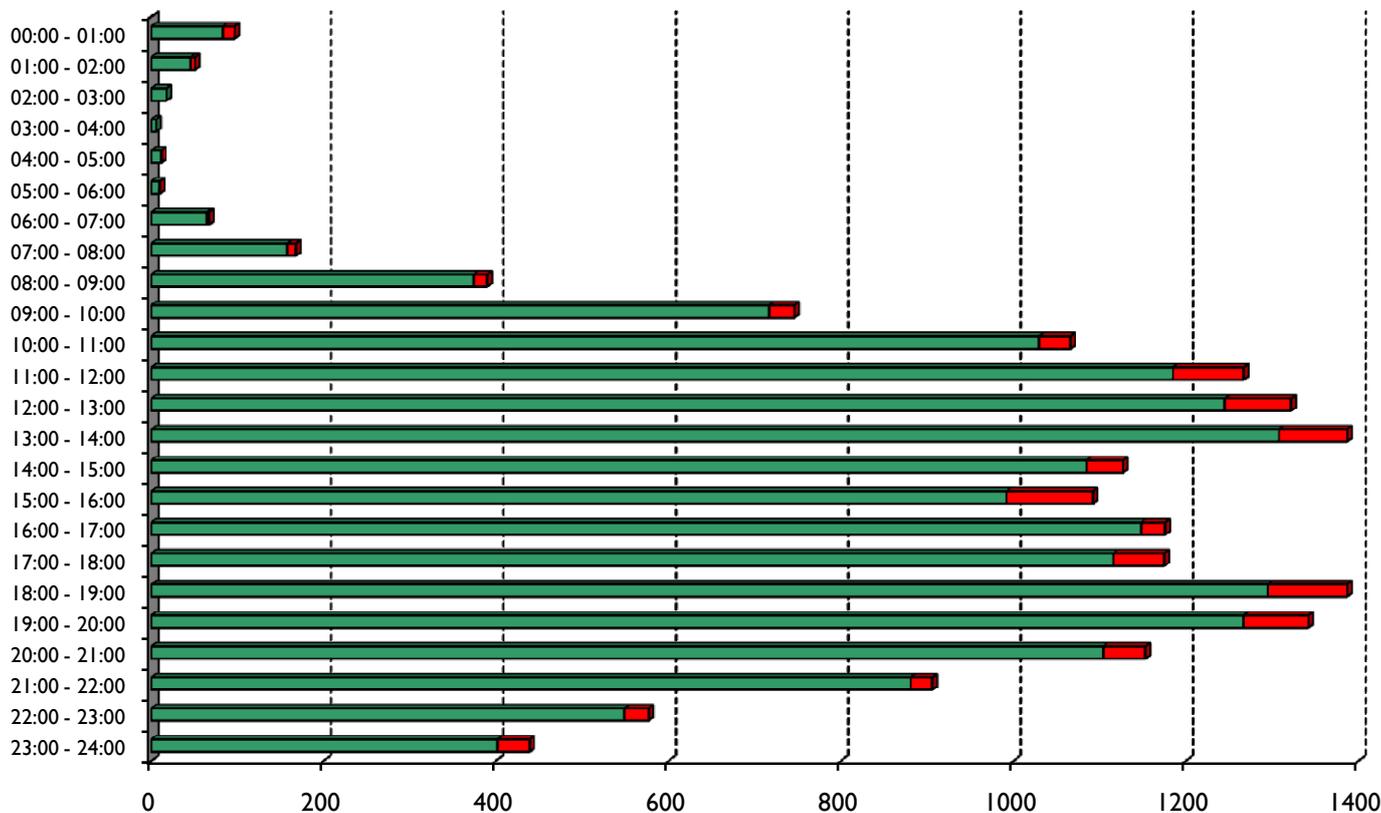


**Desglose de llamadas**

Ámbito metropolitano	13.437	79,13%
Estación Plaza de Armas	3.544	20,87%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

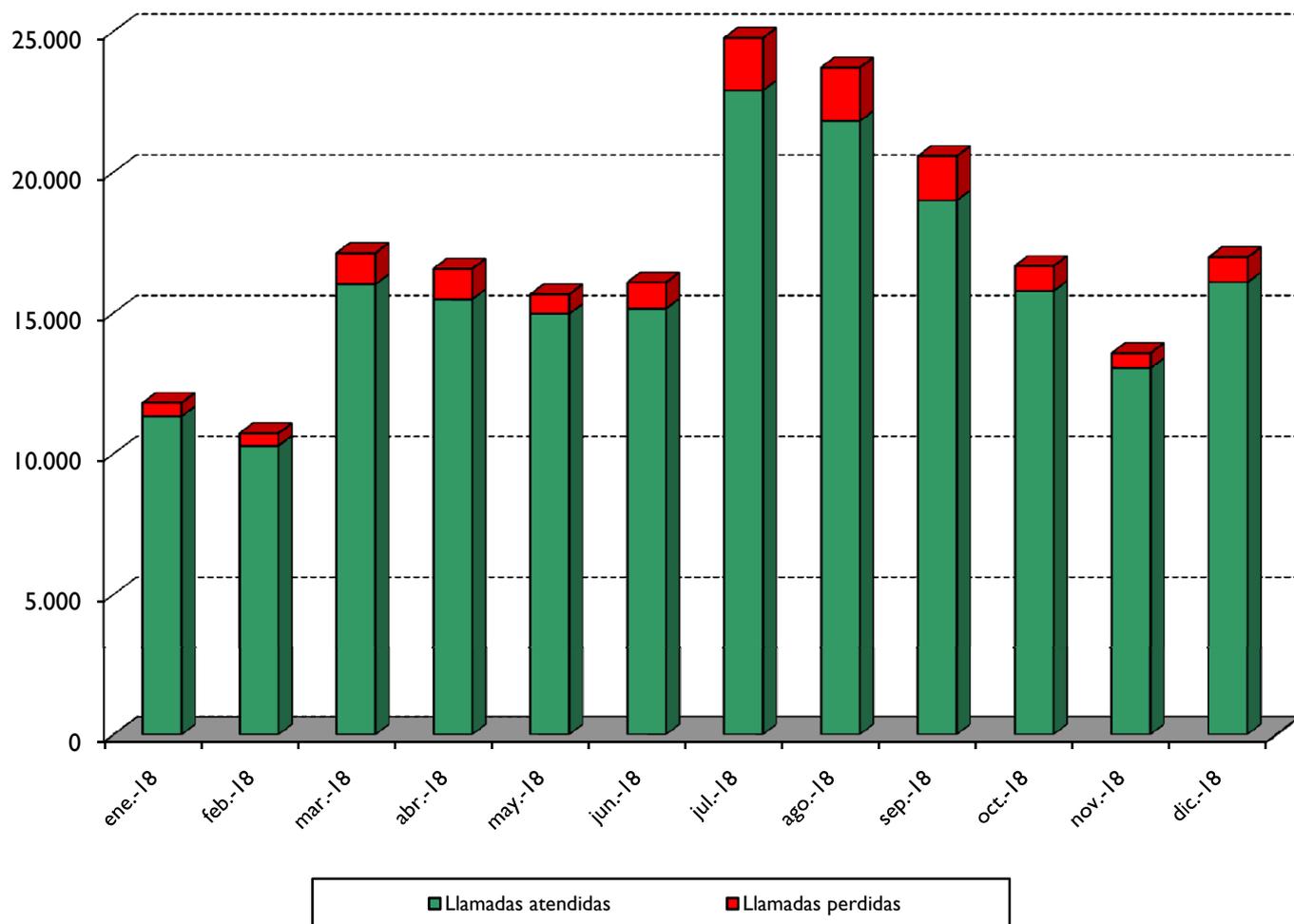
**Desglose por franja horaria - diciembre 2018**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

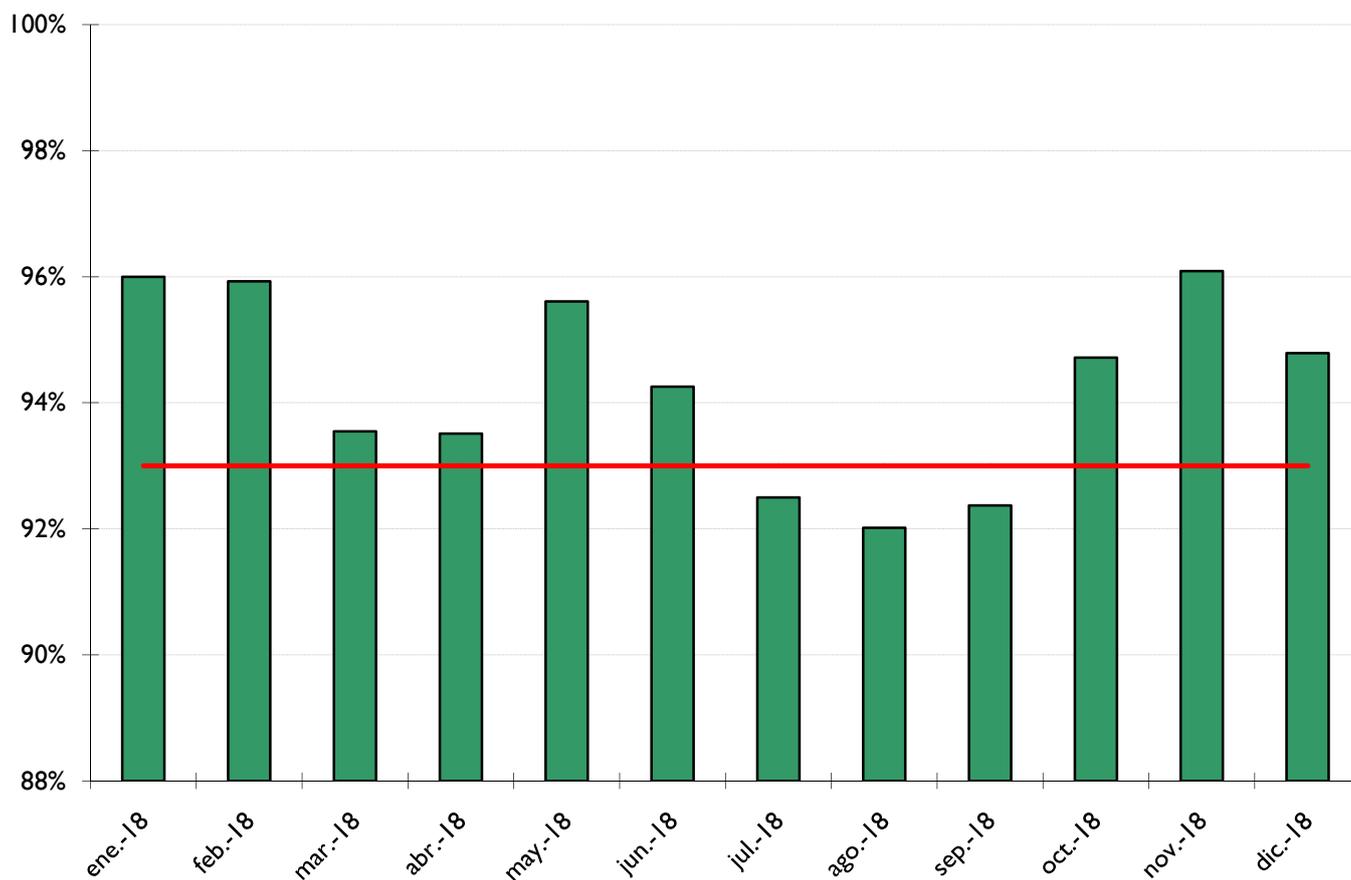
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

diciembre 2018	
Total llamadas	16.981
Llamadas atendidas	16.096
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>94,79%</b>

→ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

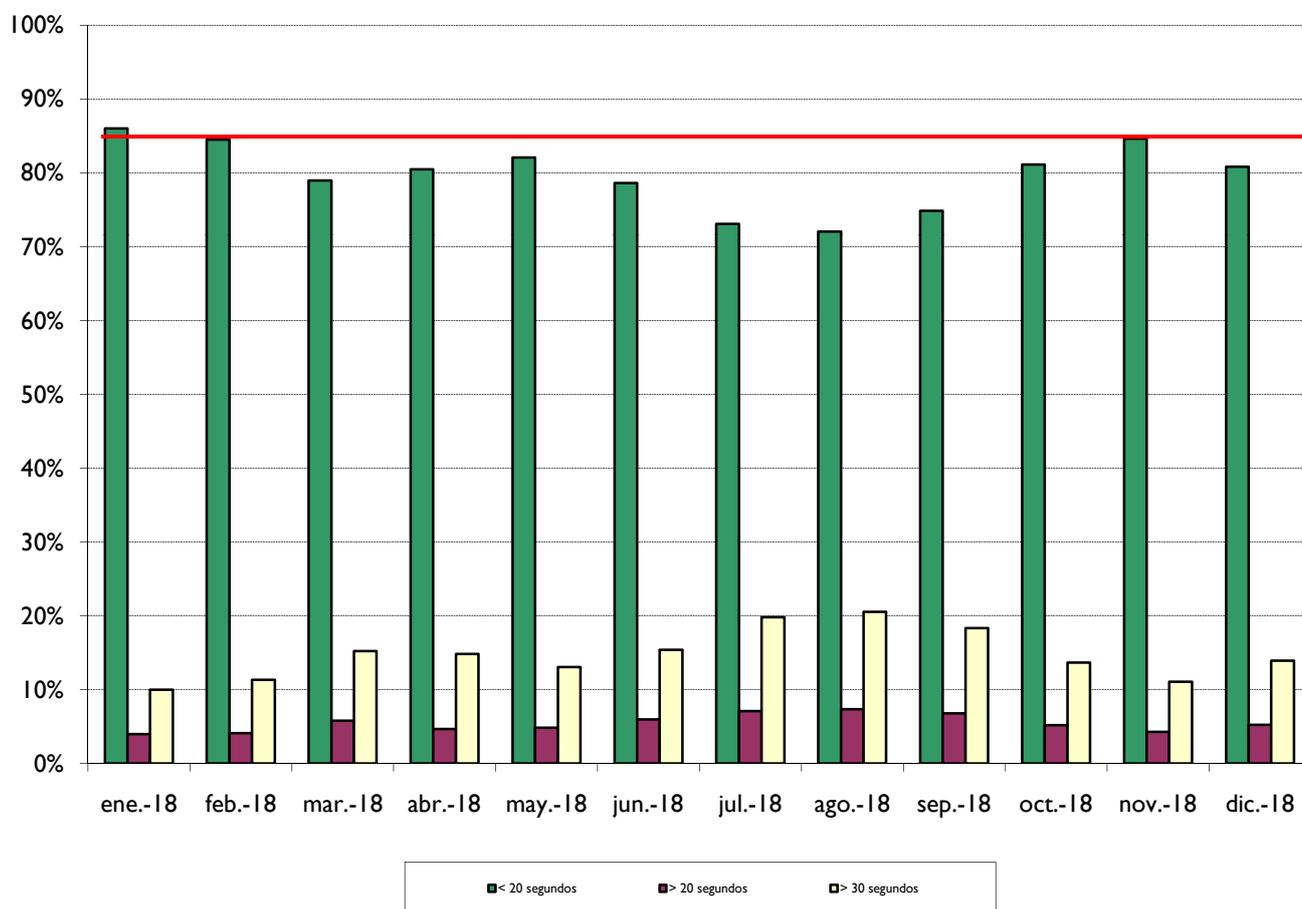
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

diciembre 2018		
< 20 segundos	13.009	80,82%
> 20 segundos	843	5,24%
> 30 segundos	2.244	13,94%
	<b>16.096</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%

diciembre 2018	
Total llamadas	16.981
Llamadas abandonadas	885
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>5,21%</b>

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

