



*Consortio de Transporte
Metropolitano*
Área de Sevilla



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

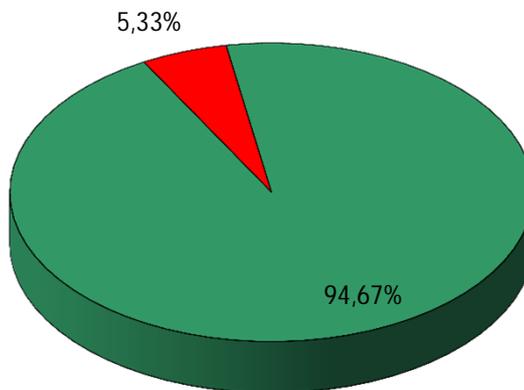
INFORME DE CALIDAD. MAYO DE 2019



RESUMEN DE LLAMADAS

mayo 2019

Llamadas atendidas	19.459	94,67%
Llamadas perdidas	1.096	5,33%
TOTAL	20.555	100,00%

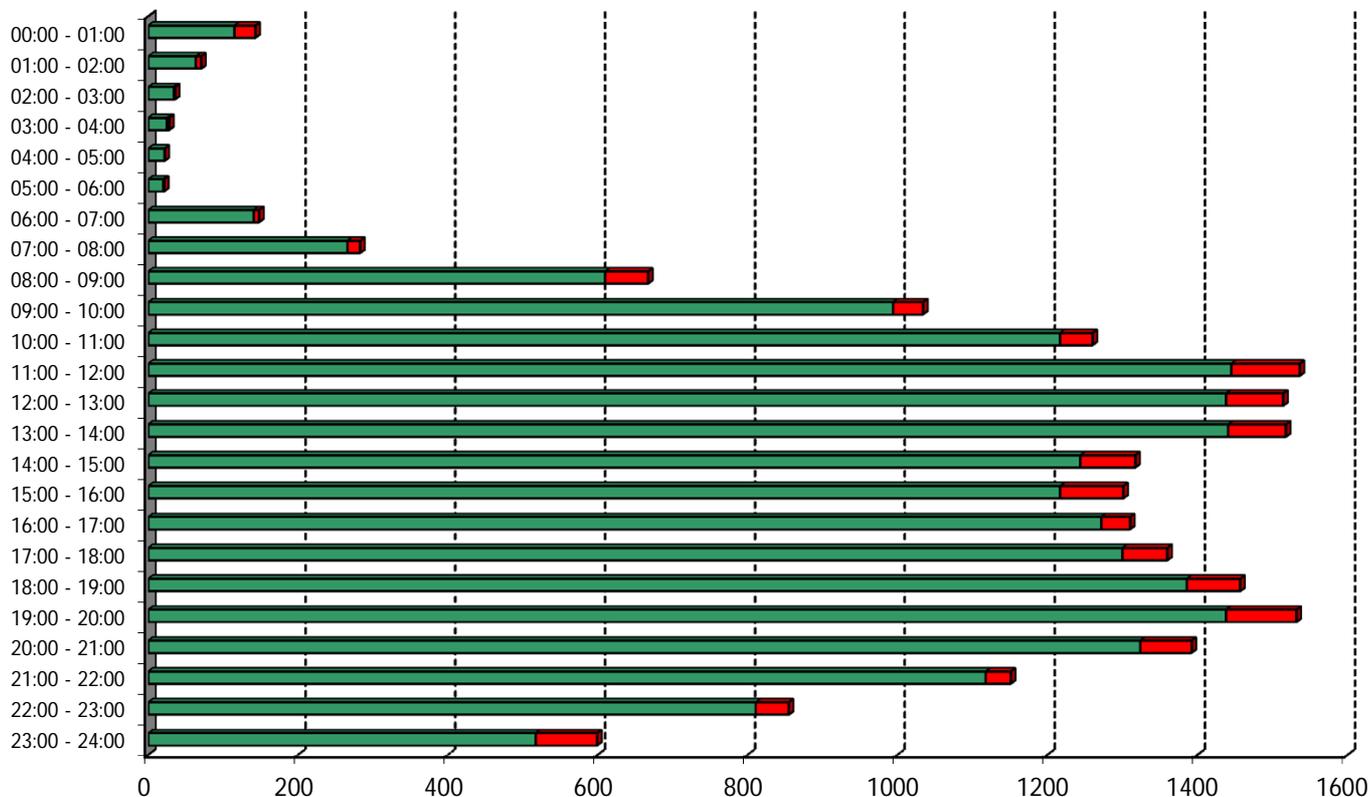


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	15.934	77,52%
Estación Plaza de Armas	4.621	22,48%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

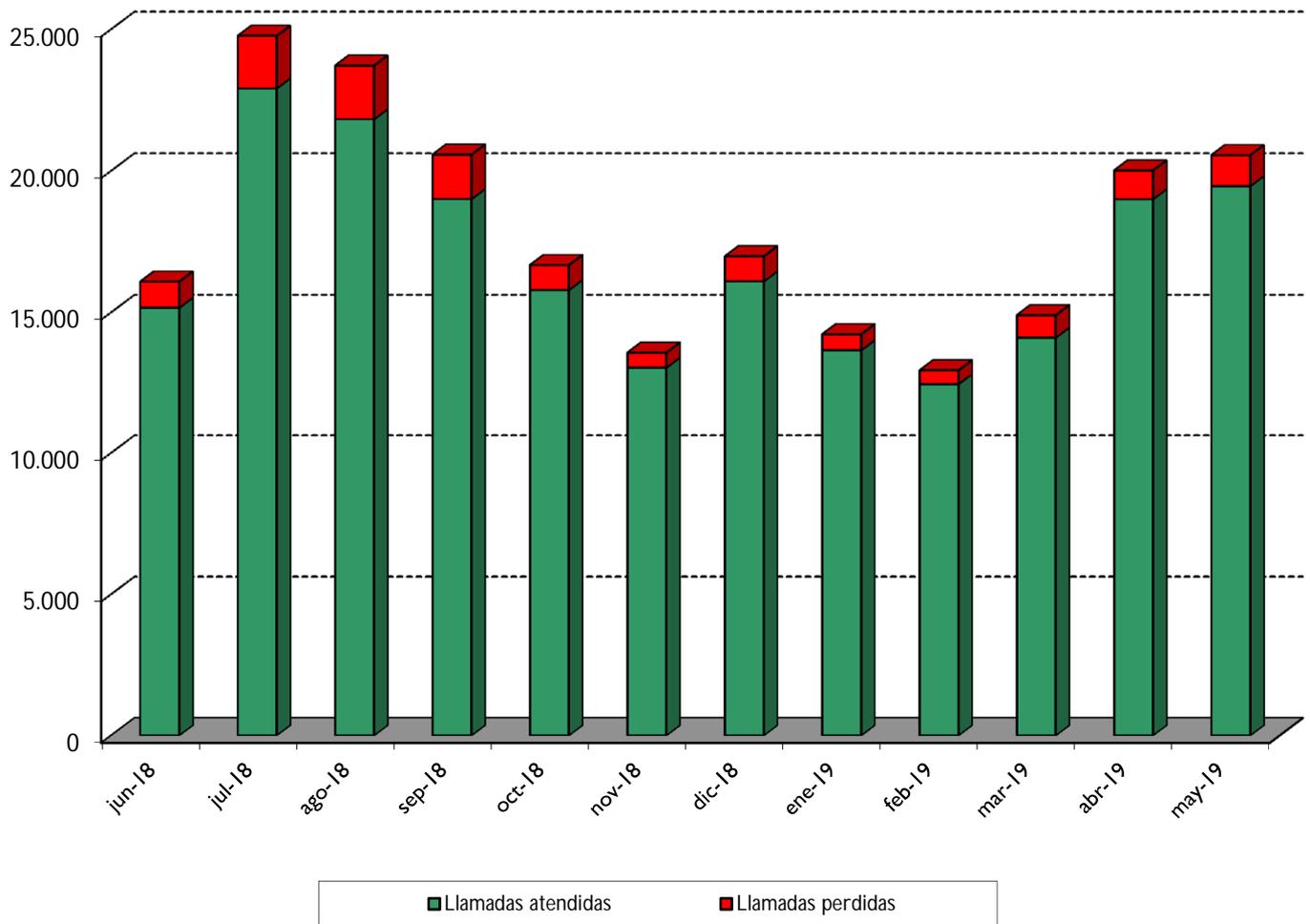
Desglose por franja horaria - mayo 2019



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

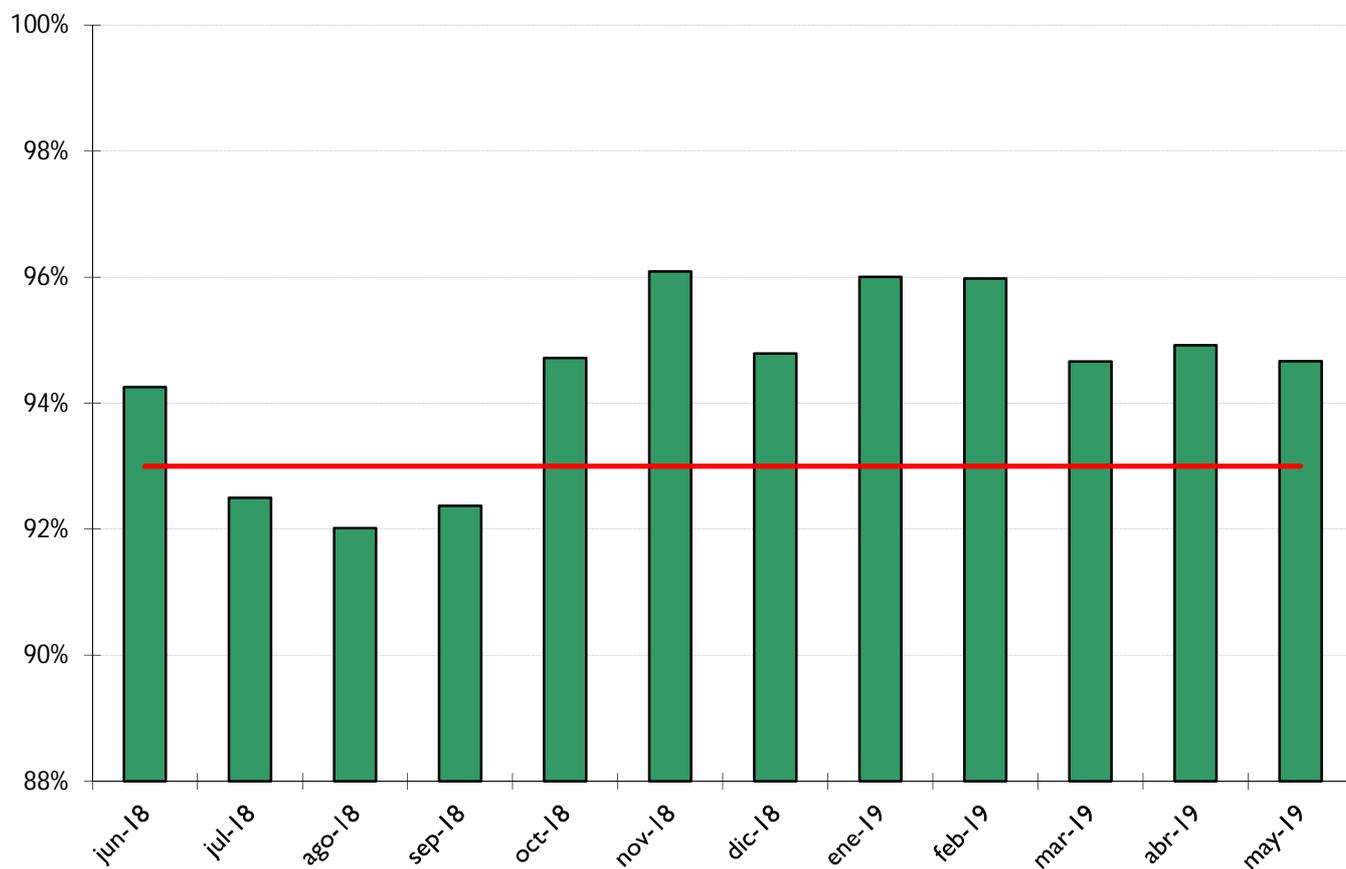
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

mayo 2019	
Total llamadas	20.555
Llamadas atendidas	19.459
ÍNDICE DE COBERTURA	94,67%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

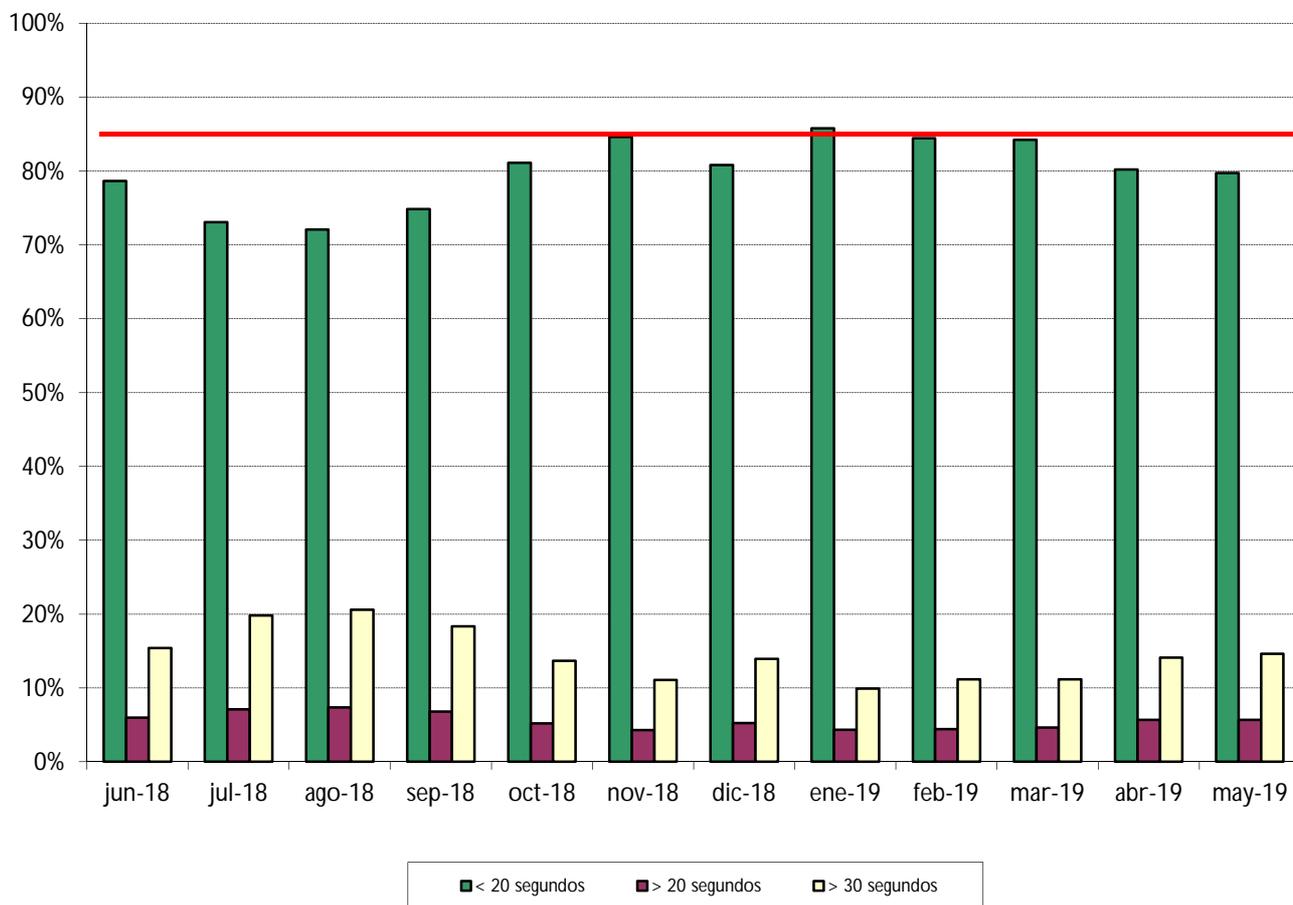
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

mayo 2019		
< 20 segundos	15.511	79,71%
> 20 segundos	1.106	5,68%
> 30 segundos	2.842	14,61%
19.459	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 2019	
Total llamadas	20.555
Llamadas abandonadas	1.096
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,33%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

