



*Consorcio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



# **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

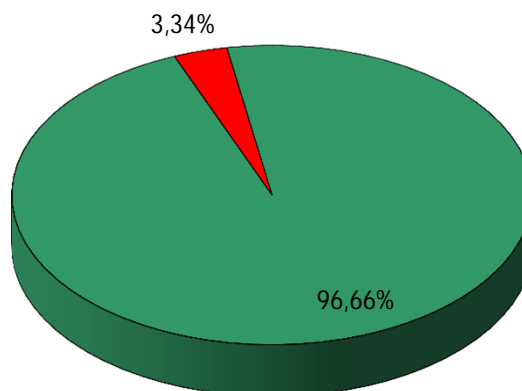
INFORME DE CALIDAD. ENERO DE 2020



## RESUMEN DE LLAMADAS

### enero 2020

Llamadas atendidas	14.848	96,66%
Llamadas perdidas	513	3,34%
<b>TOTAL</b>	<b>15.361</b>	<b>100,00%</b>



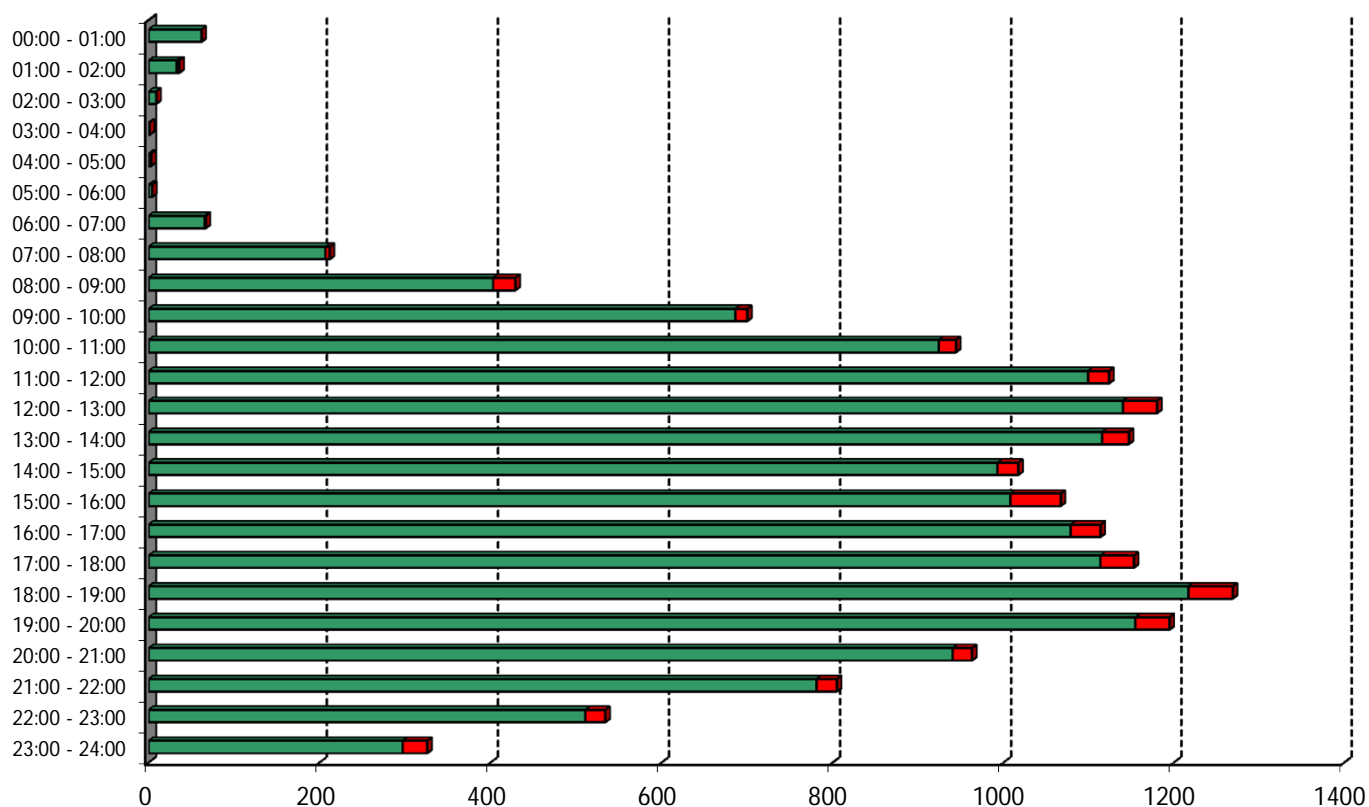
### Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	12.297	80,05%
Estación Plaza de Armas	3.064	19,95%

■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas

### Desglose por franja horaria - enero 2020

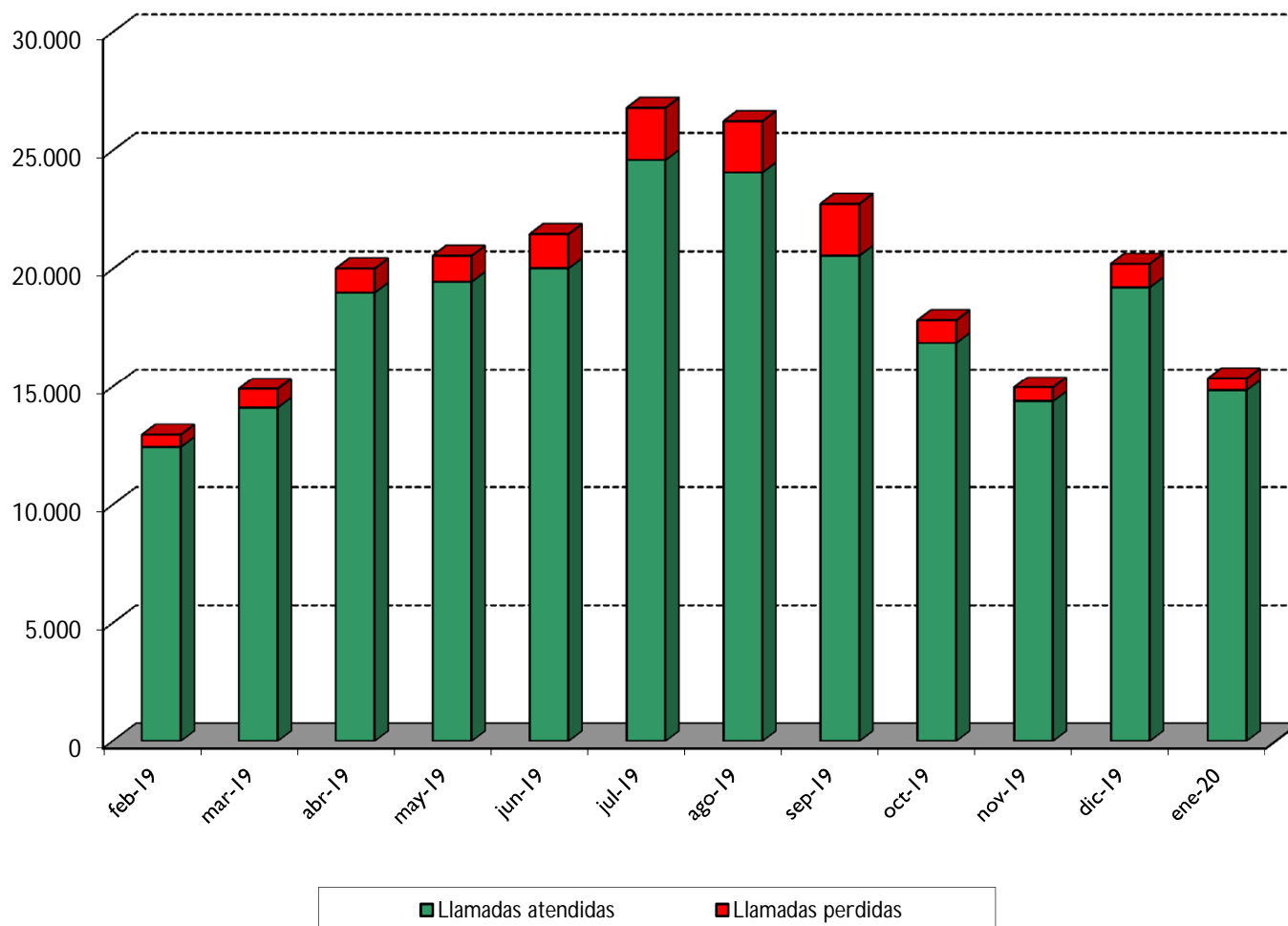


■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas



**Cobertura de llamadas - Evolución**





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

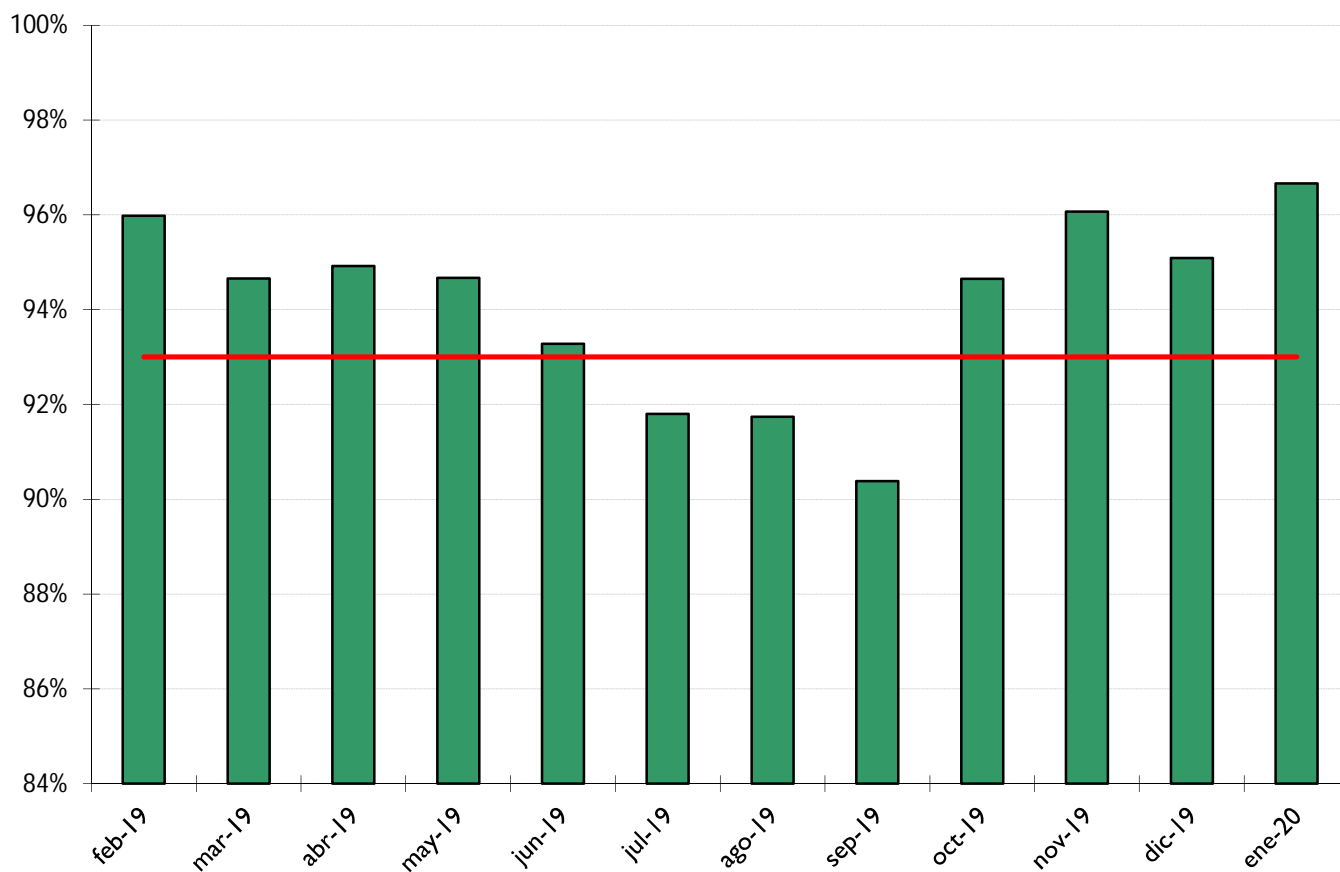
#### Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

enero 2020	
Total llamadas	15.361
Llamadas atendidas	14.848
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>96,66%</b>

→ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





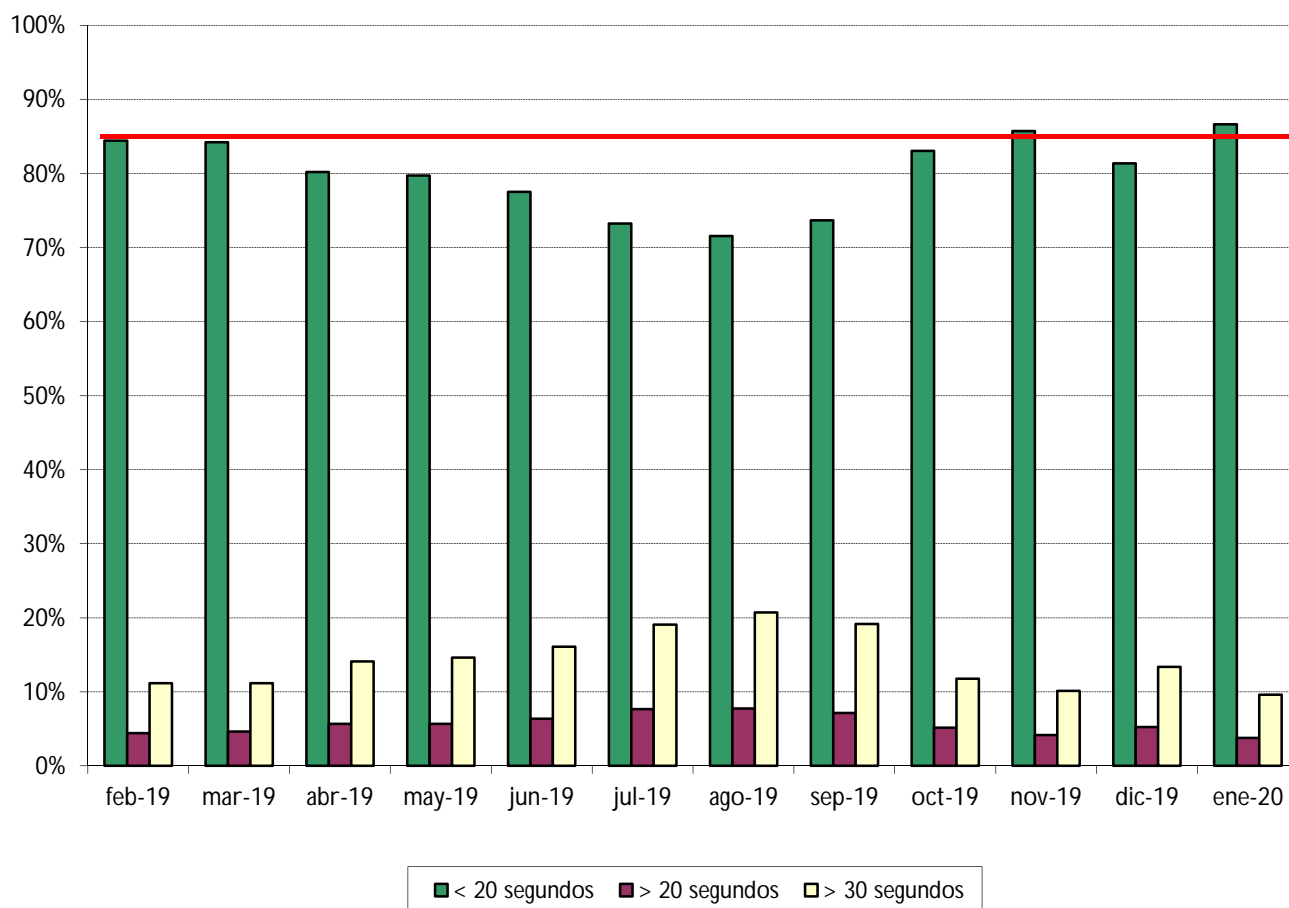
## Tiempos de espera

### 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.

enero 2020			
< 20 segundos	12.864	86,64%	➔ Objetivo cumplido
> 20 segundos	560	3,77%	
> 30 segundos	1.424	9,59%	➔ Objetivo no cumplido
<b>14.848</b>	<b>100,00%</b>		

## Evolución de los tiempos de espera





## Índice de abandonos

### Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

enero 2020	
Total llamadas	15.361
Llamadas abandonadas	513
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>3,34%</b>

→ Objetivo no cumplido

## Evolución del índice de abandonos

