



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*

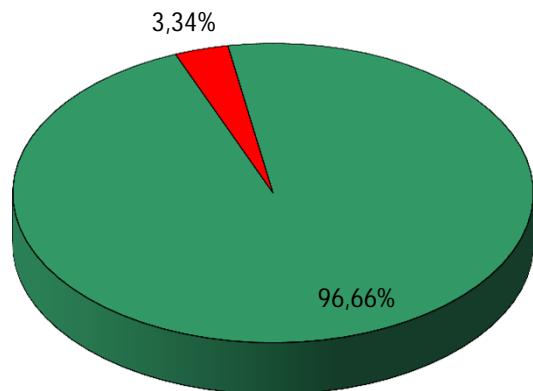


CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. ENERO DE 2020

RESUMEN DE LLAMADAS

enero 2020		
Llamadas atendidas	14.848	96,66%
Llamadas perdidas	513	3,34%
TOTAL	15.361	100,00%

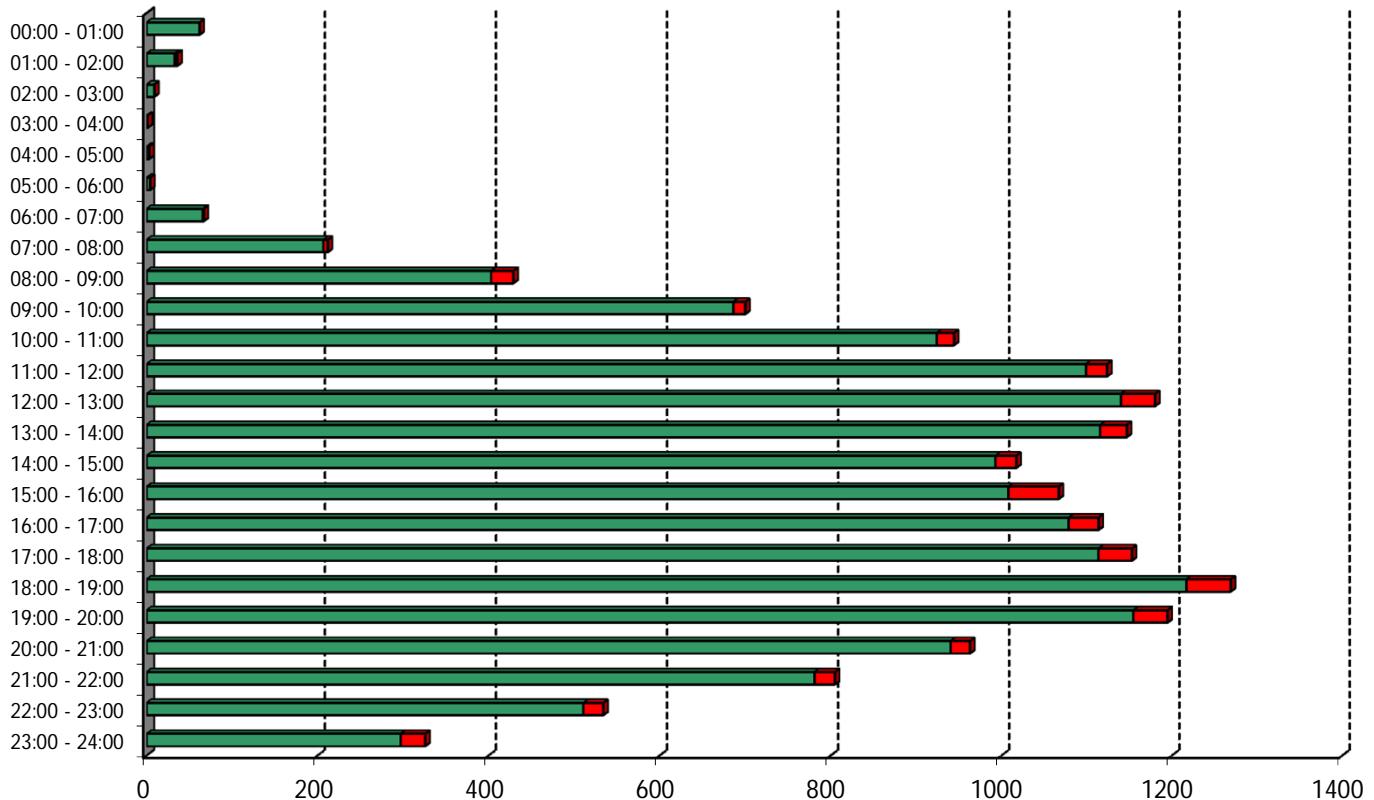


Desglose de llamadas

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

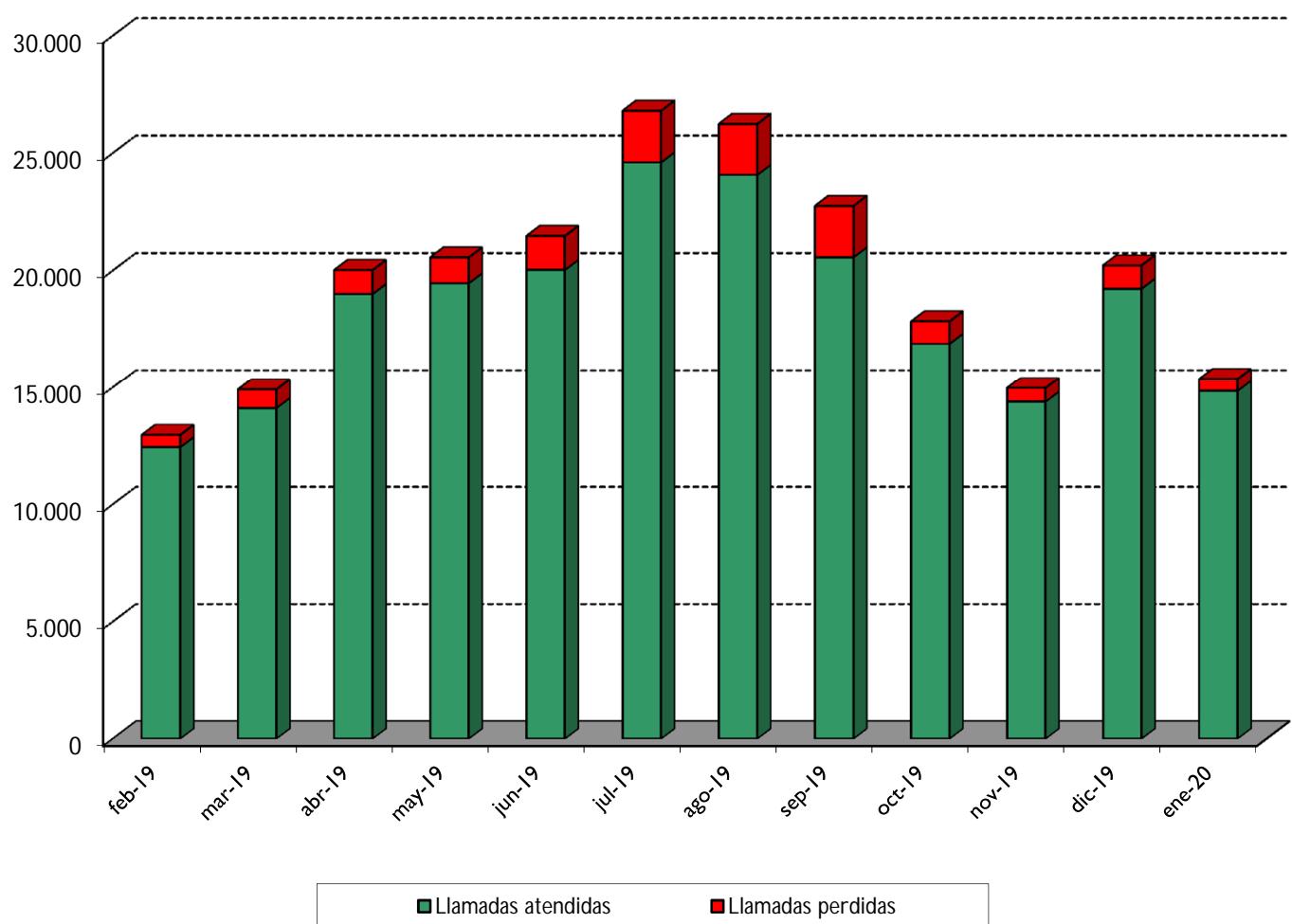
■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

Desglose por franja horaria - enero 2020



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

Cobertura de llamadas - Evolución



INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

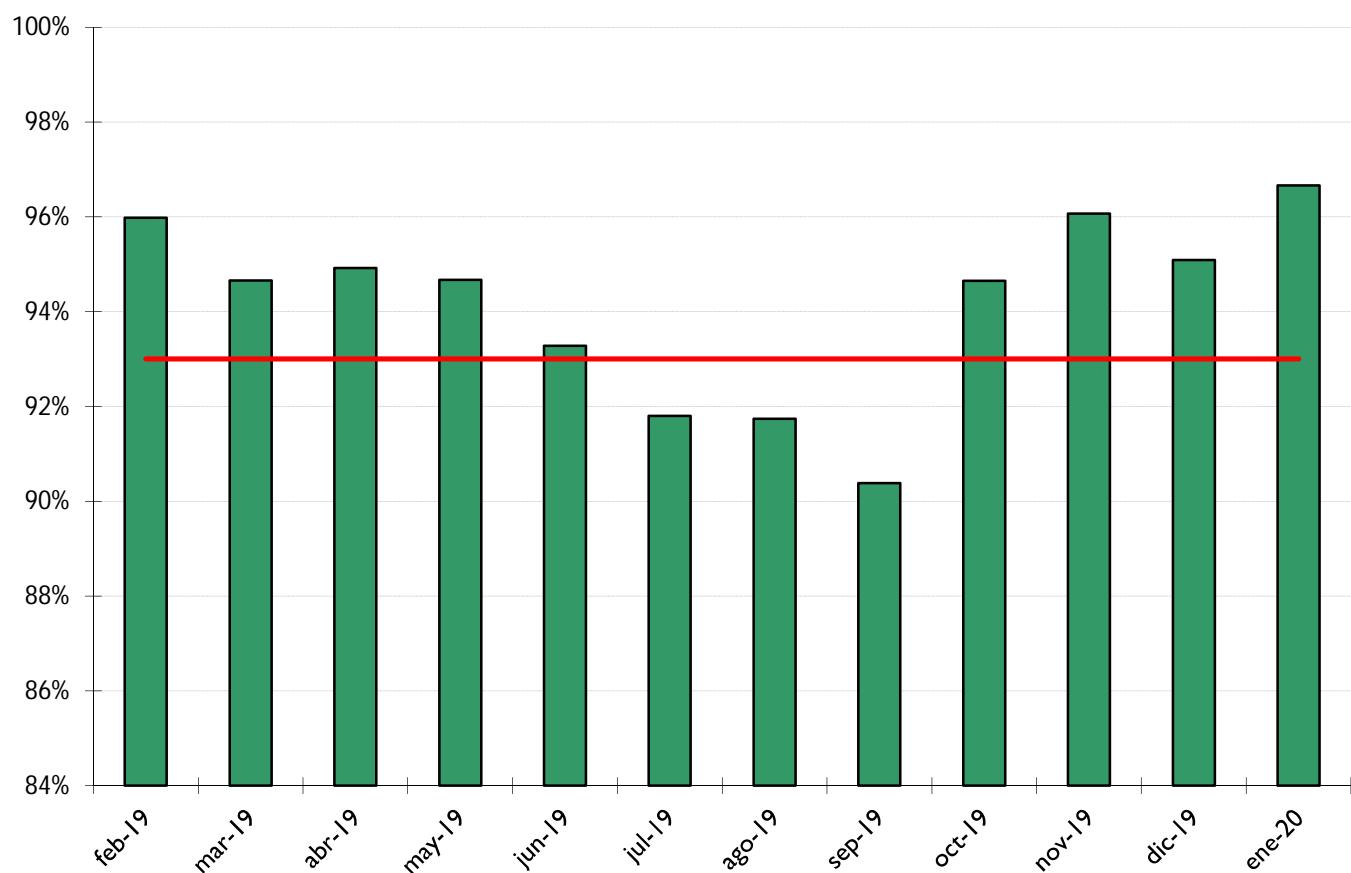
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

enero 2020	
Total Llamadas	15.361
Llamadas atendidas	14.848
ÍNDICE DE COBERTURA	96,66%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura



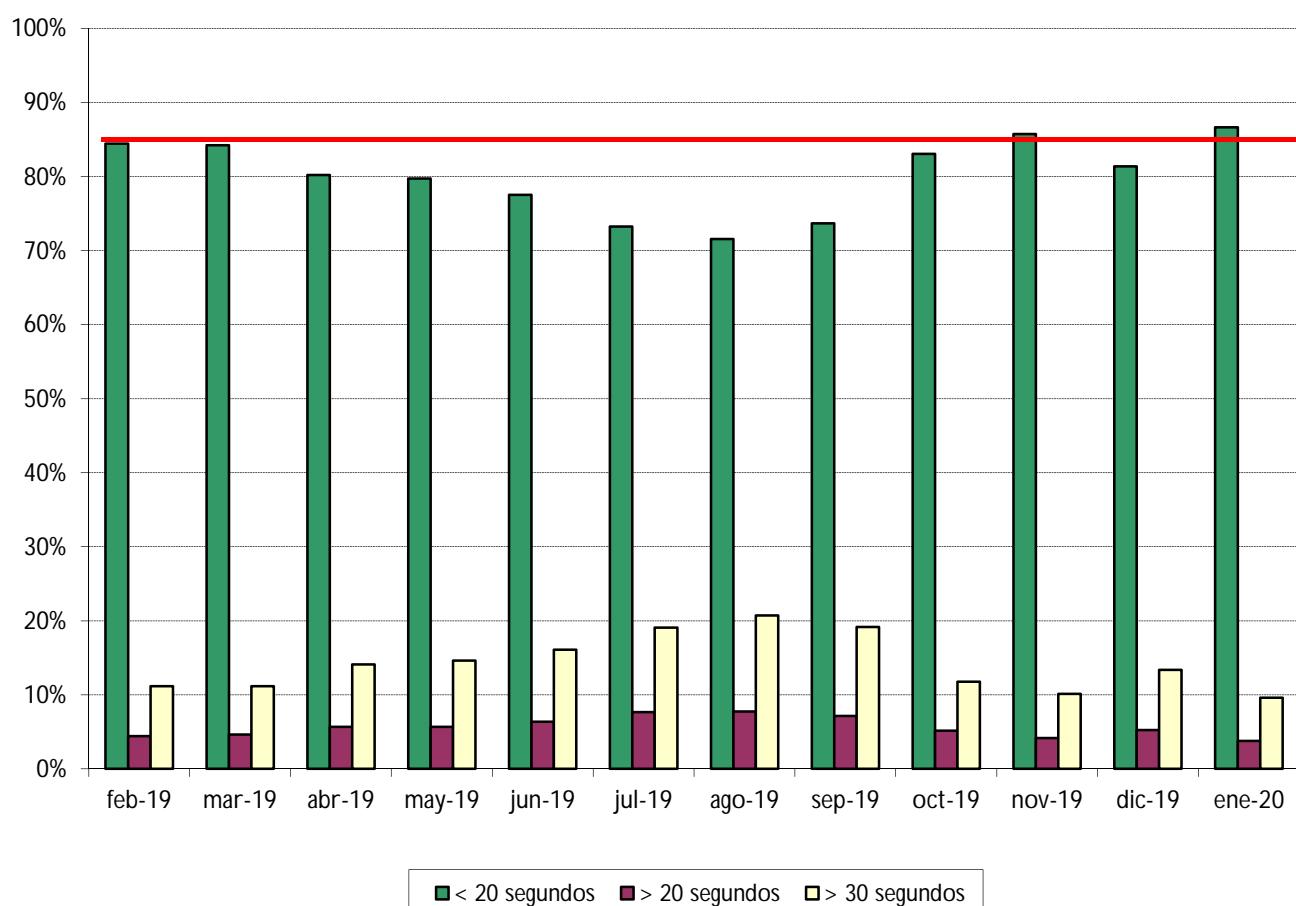
Tiempos de espera

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%
> 20 segundos	560	3,77%
> 30 segundos	1.424	9,59%
14.848		100,00%

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
ÍNDICE DE ABANDONOS	3,34%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

