



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

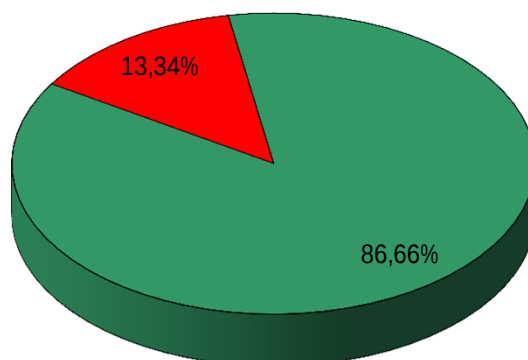
INFORME DE CALIDAD. MARZO DE 2020



RESUMEN DE LLAMADAS

marzo 2020

Llamadas atendidas	15.513	86,66%
Llamadas perdidas	2.389	13,34%
TOTAL	17.902	100,00%



Desglose de llamadas

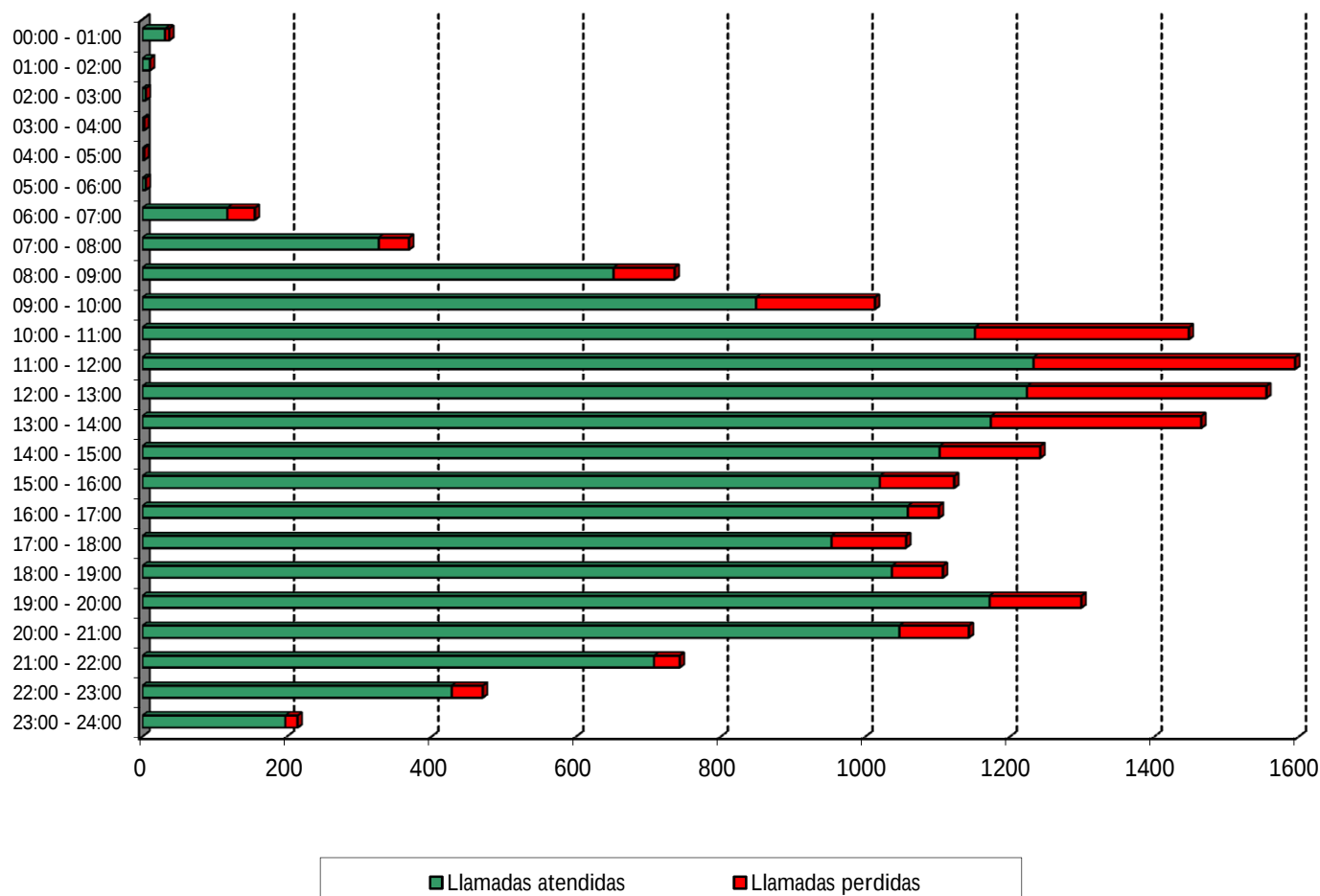
Ámbito metropolitano	14.378	80,32%
Estación Plaza de Armas	3.524	19,68%

■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas

* Los datos de uso de este mes se encuentran afectados por el estado de alarma declarado por el Gobierno en el Decreto 463/2020, de 14 de marzo, para la gestión de la situación sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Desglose por franja horaria - marzo 2020

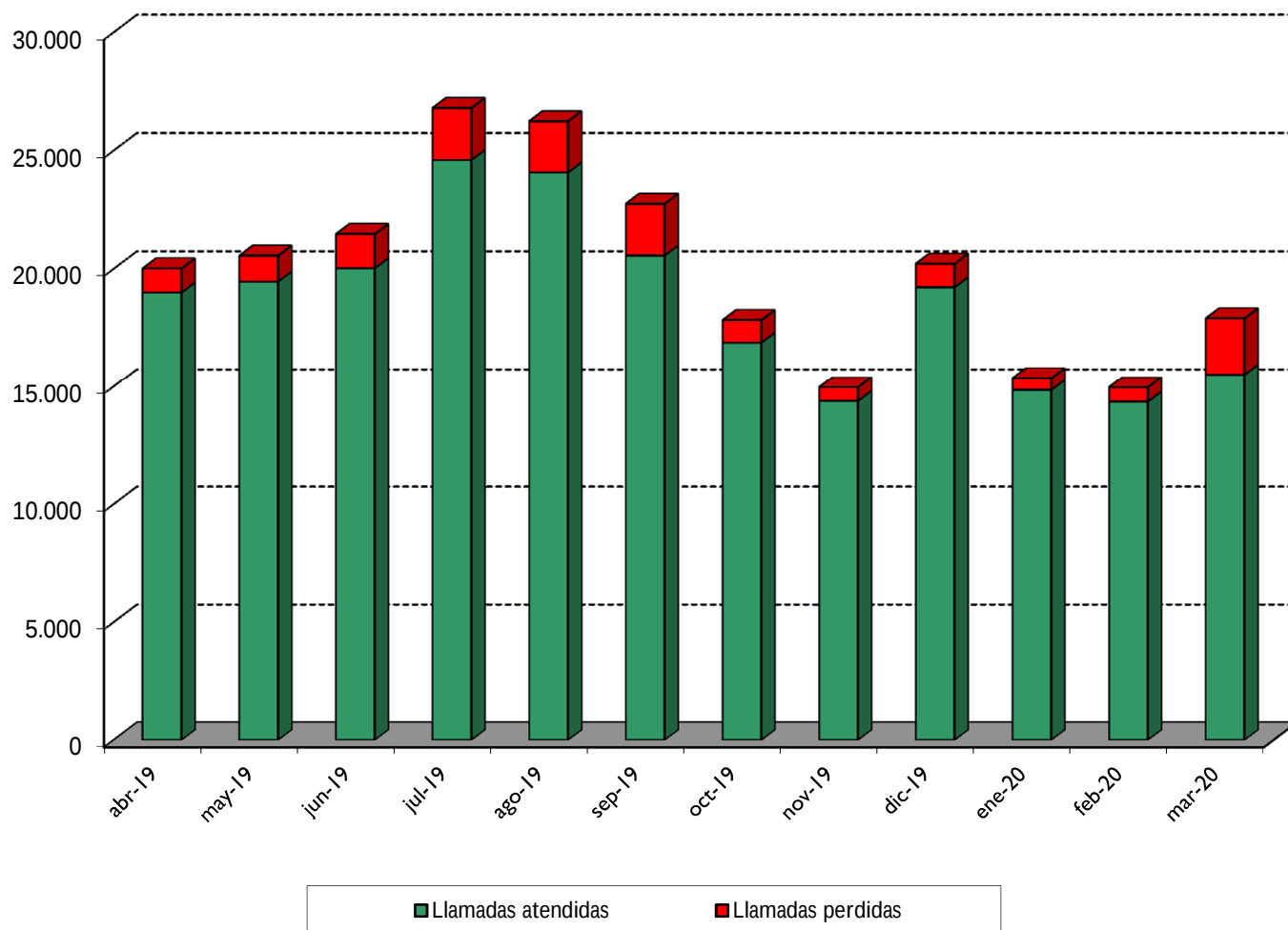


■ Llamadas atendidas

■ 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%

marzo 2020	
Total llamadas	17.902
Llamadas atendidas	15.513
ÍNDICE DE COBERTURA	86,66%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





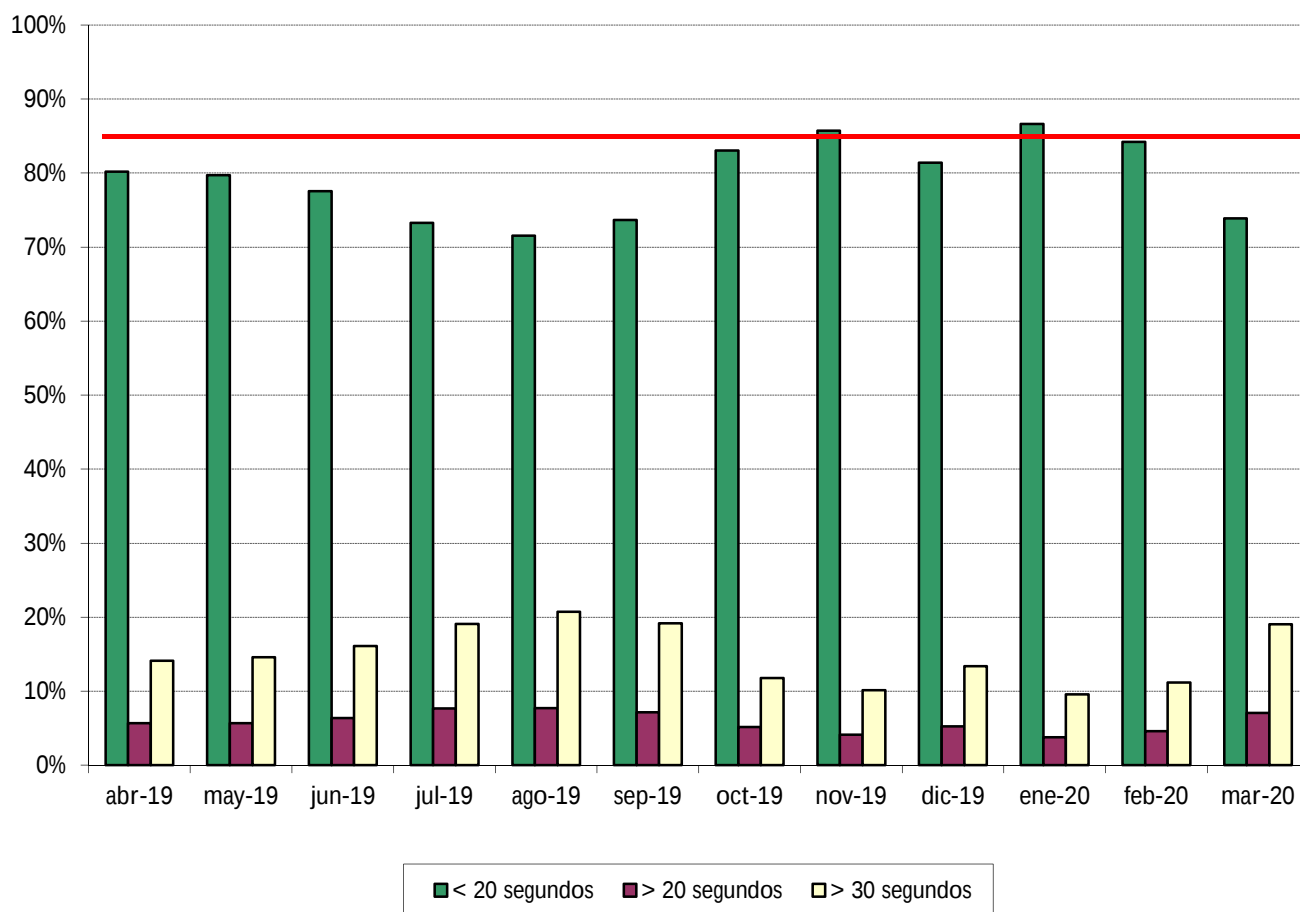
Tiempos de espera

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.

marzo 2020			
< 20 segundos	11.463	73,89%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	1.095	7,06%	
> 30 segundos	2.955	19,05%	→ Objetivo no cumplido
	15.513	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

marzo 2020	
Total llamadas	17.902
Llamadas abandonadas	2.389
ÍNDICE DE ABANDONOS	13,34%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

