



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

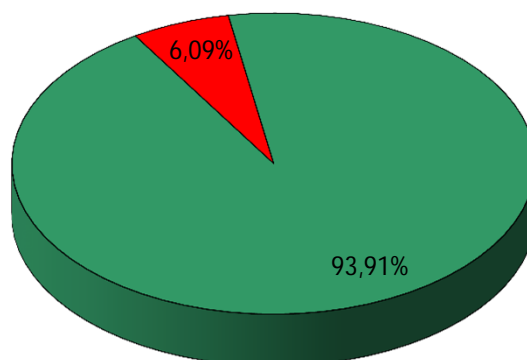
INFORME DE CALIDAD. ABRIL DE 2020



RESUMEN DE LLAMADAS

abril 2020

| | | |
|--------------------|---------------|----------------|
| Llamadas atendidas | 10.802 | 93,91% |
| Llamadas perdidas | 701 | 6,09% |
| TOTAL | 11.503 | 100,00% |



Desglose de Llamadas

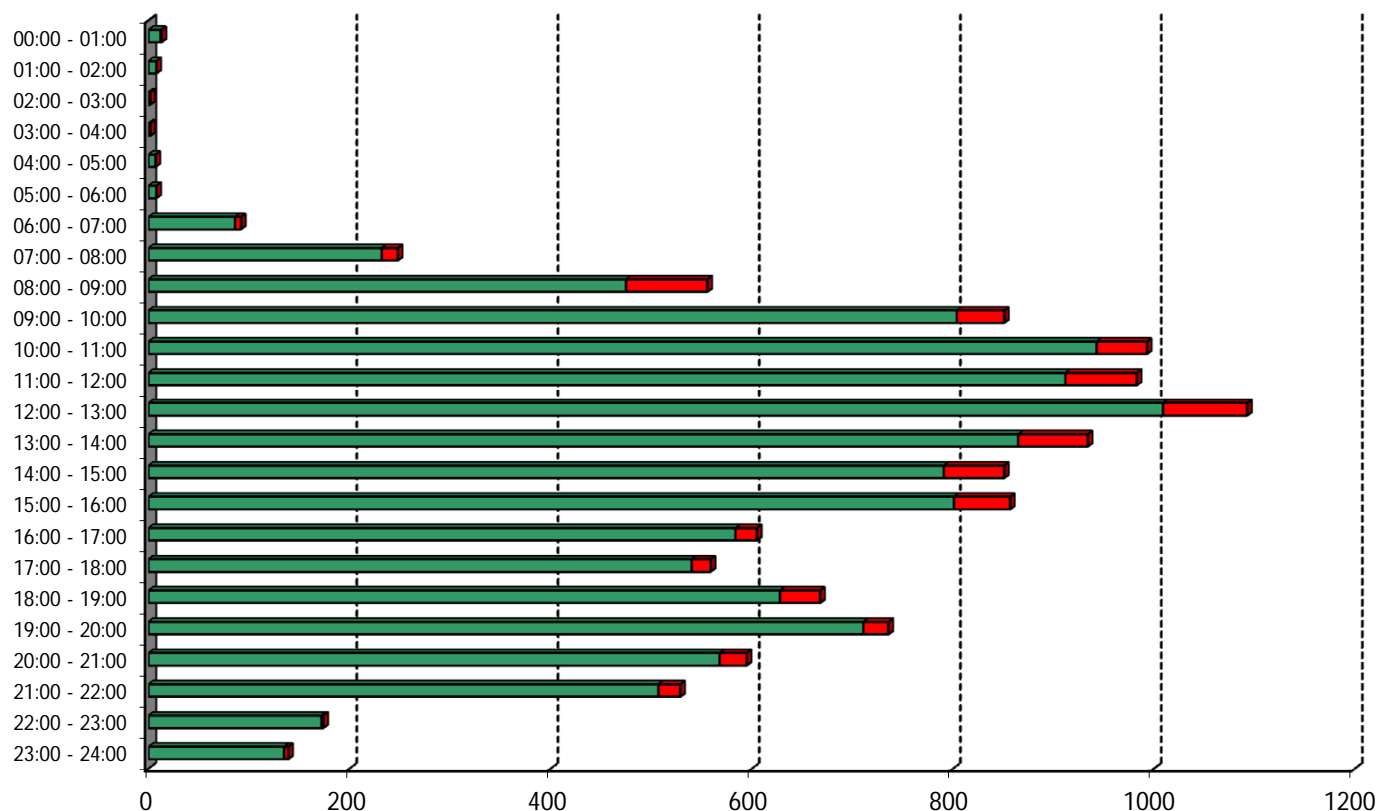
| | | |
|-------------------------|-------|--------|
| Ámbito metropolitano | 9.479 | 82,40% |
| Estación Plaza de Armas | 2.024 | 17,60% |

■ 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 - abril 2020

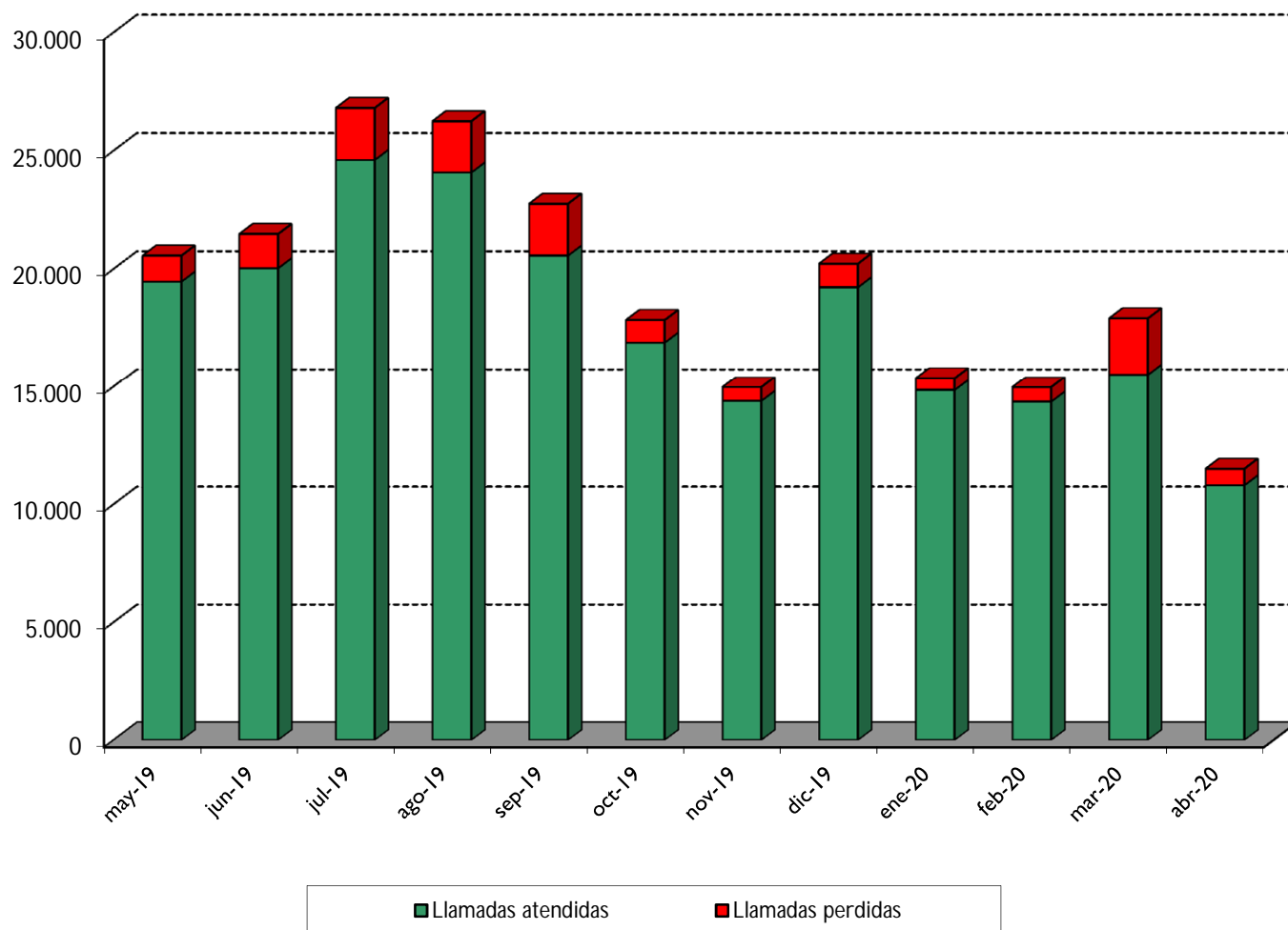


■ Llamadas atendidas

■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

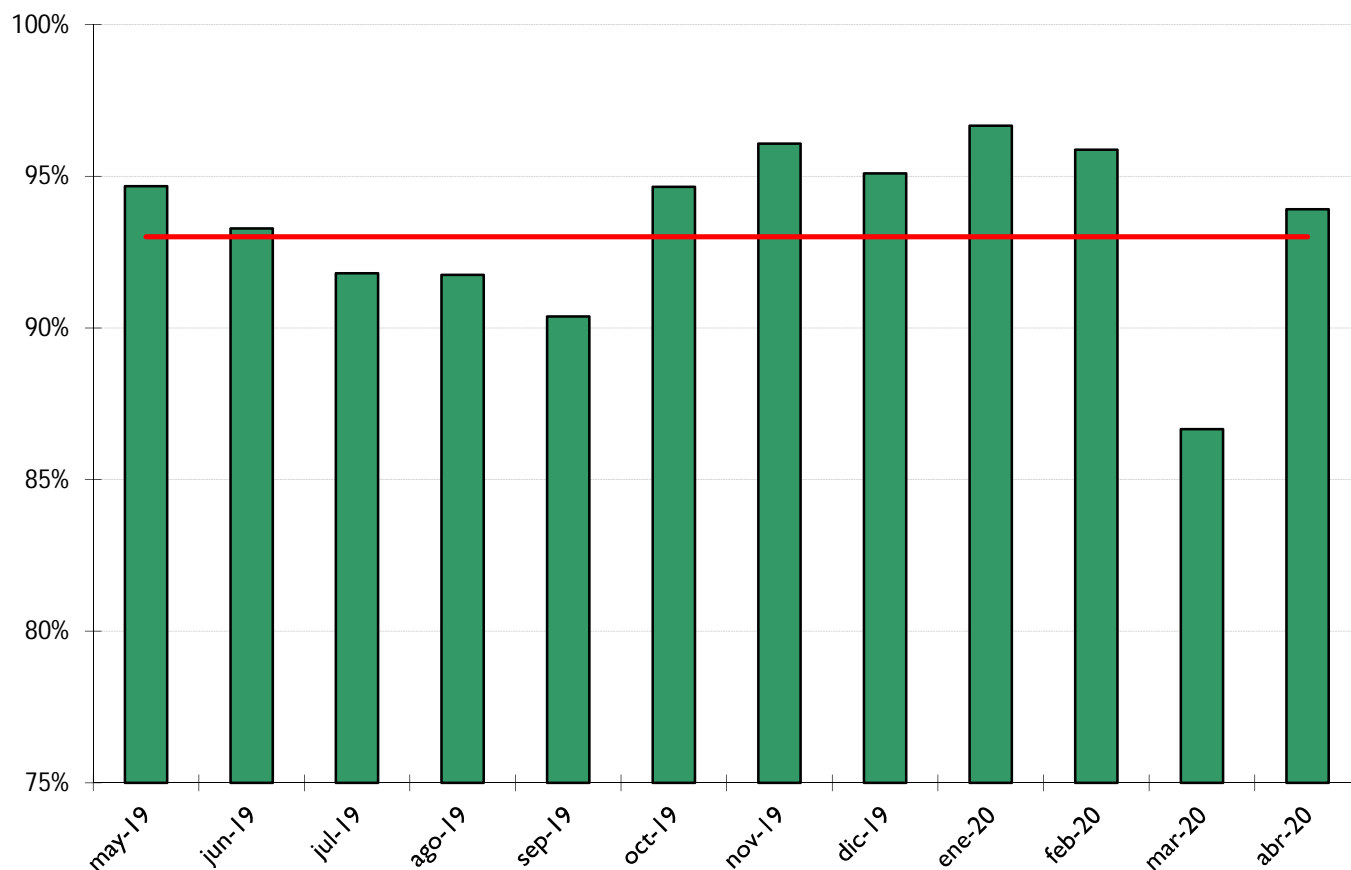
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

| abril 2020 | |
|----------------------------|---------------|
| Total llamadas | 11.503 |
| Llamadas atendidas | 10.802 |
| ÍNDICE DE COBERTURA | 93,91% |

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





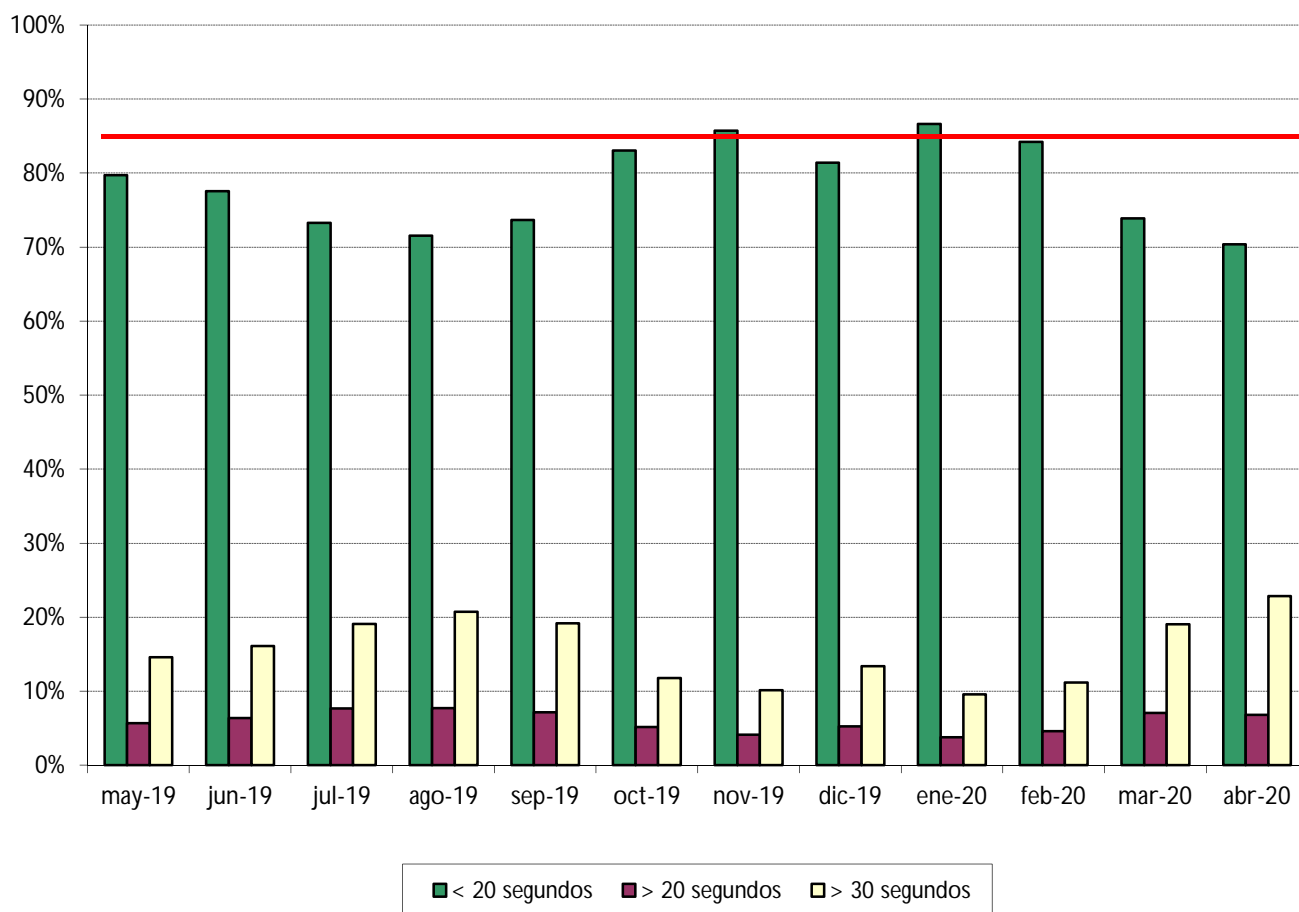
Tiempos de espera

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.

| abril 2020 | | | |
|---------------|---------------|----------------|------------------------|
| < 20 segundos | 7.603 | 70,39% | → Objetivo no cumplido |
| > 20 segundos | 733 | 6,79% | |
| > 30 segundos | 2.466 | 22,83% | → Objetivo no cumplido |
| | 10.802 | 100,00% | |

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

| abril 2020 | |
|----------------------------|--------------|
| Total llamadas | 11.503 |
| Llamadas abandonadas | 701 |
| ÍNDICE DE ABANDONOS | 6,09% |

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

