



*Consorcio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



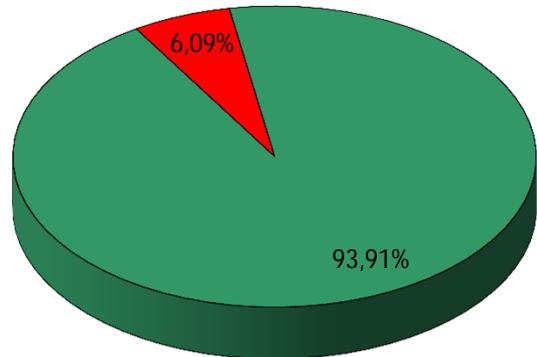
## CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. ABRIL DE 2020

## RESUMEN DE LLAMADAS

abril 2020

Llamadas atendidas	10.802	93,91%
Llamadas perdidas	701	6,09%
<b>TOTAL</b>	<b>11.503</b>	<b>100,00%</b>



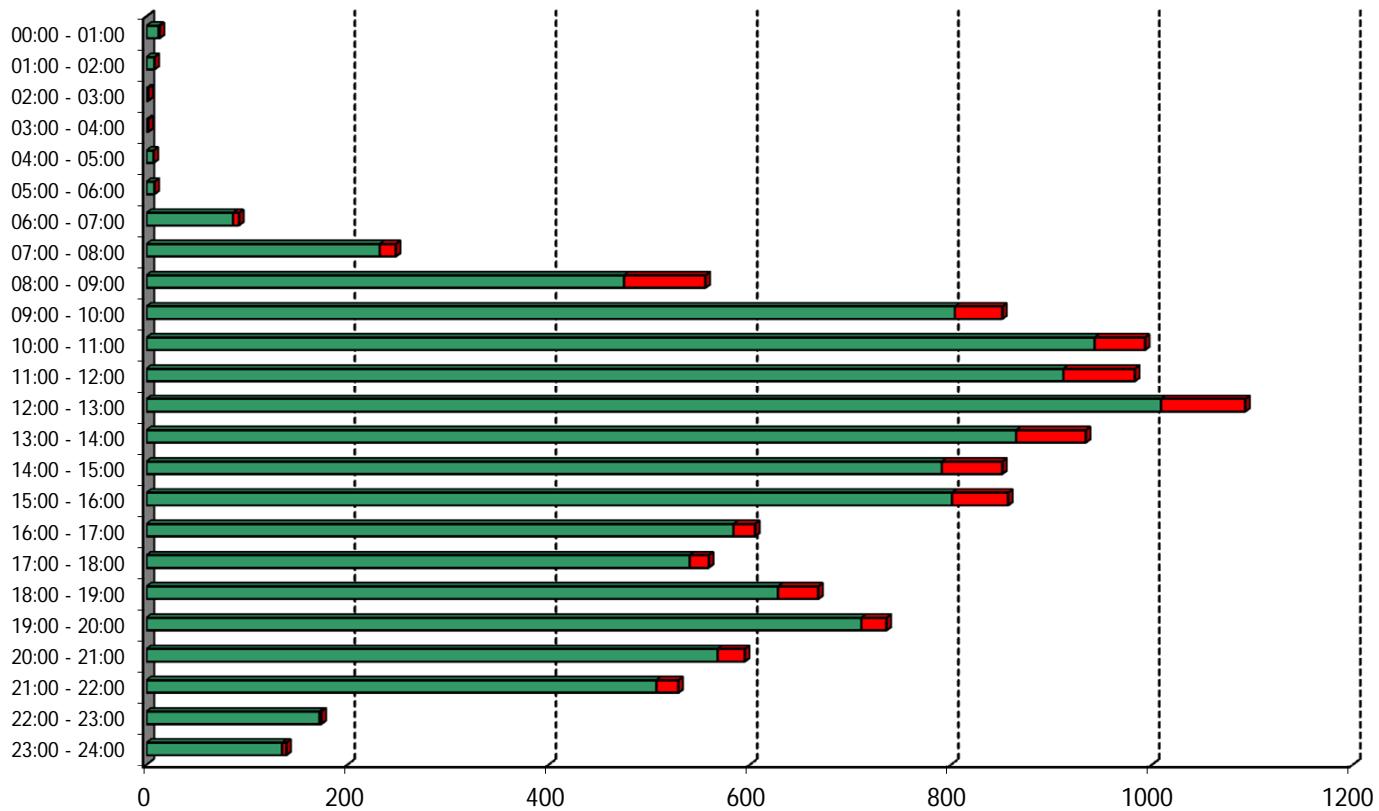
## Desglose de llamadas

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.

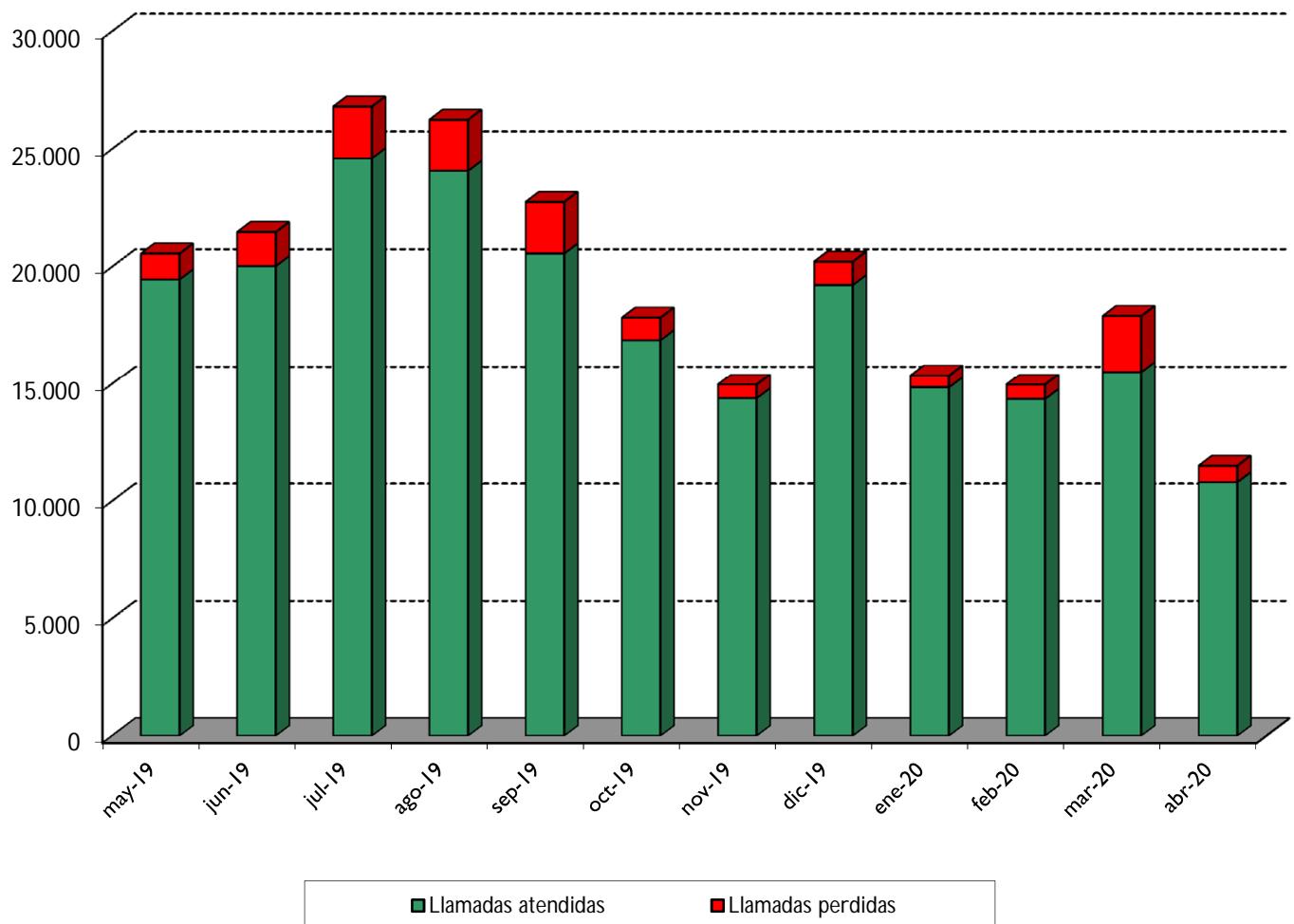
## Desglose por franja horaria - abril 2020



Llamadas atendidas	Llamadas perdidas
--------------------	-------------------



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

## Índice de cobertura

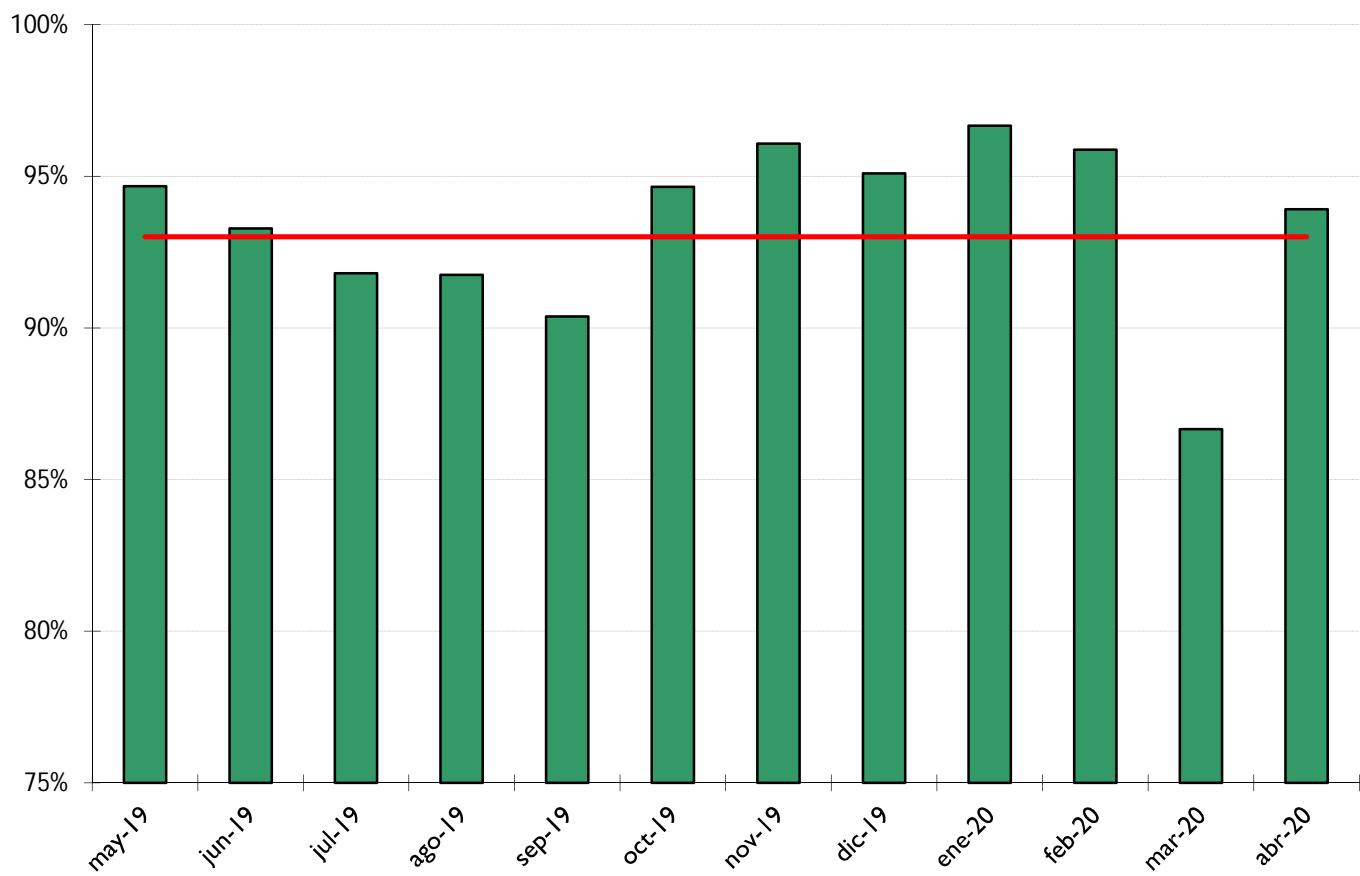
## Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

abril 2020	
Total Llamadas	11.503
Llamadas atendidas	10.802
ÍNDICE DE COBERTURA	<b>93,91%</b>

→ Objetivo cumplido

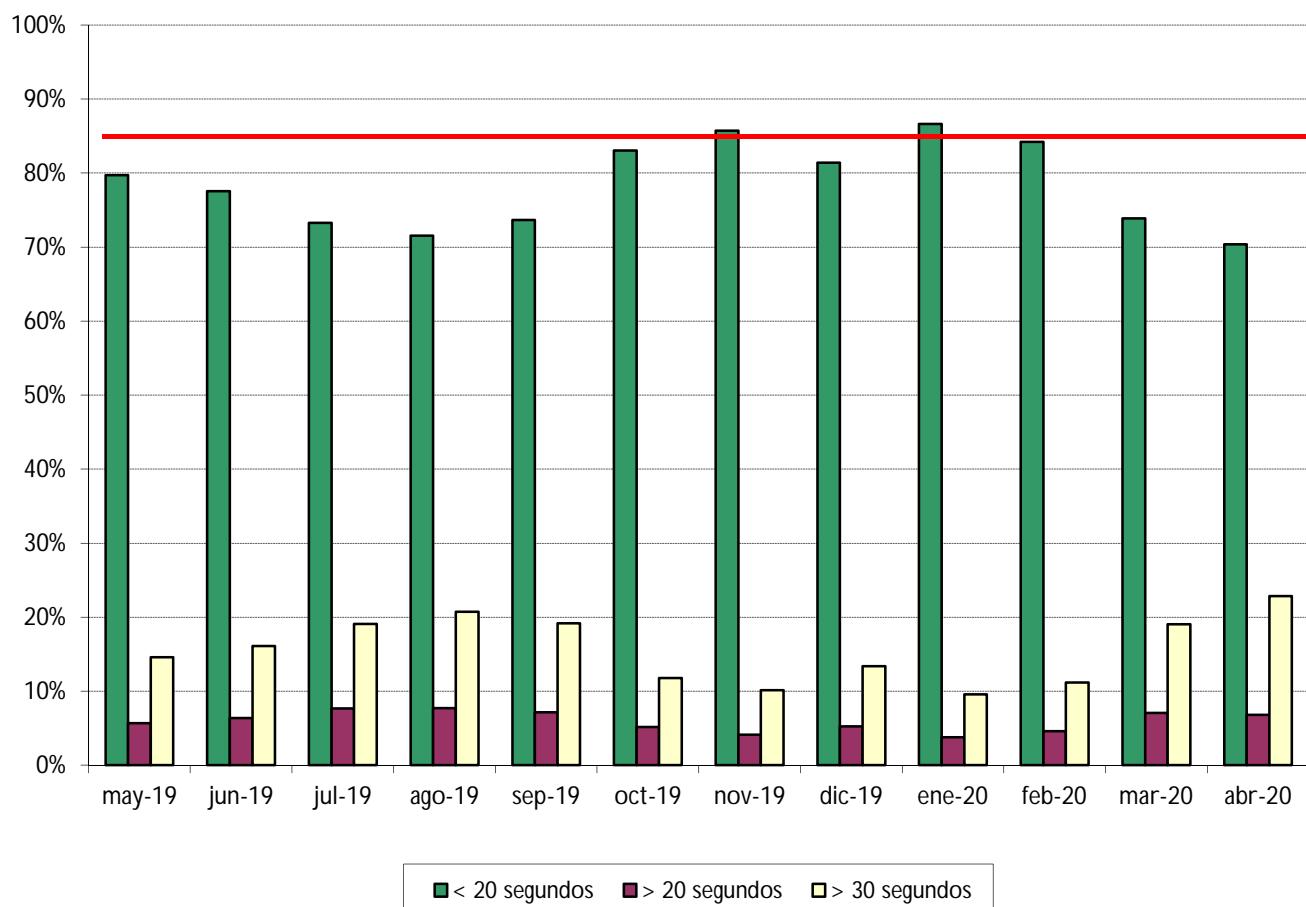
## Evolución del índice de cobertura



**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.

abril 2020		
< 20 segundos	7.603	70,39%
> 20 segundos	733	6,79%
> 30 segundos	2.466	22,83%
	<b>10.802</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%

abril 2020	
Total Llamadas	11.503
Llamadas abandonadas	701
ÍNDICE DE ABANDONOS	<b>6,09%</b>

→ Objetivo no cumplido

## Evolución del índice de abandonos

