



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

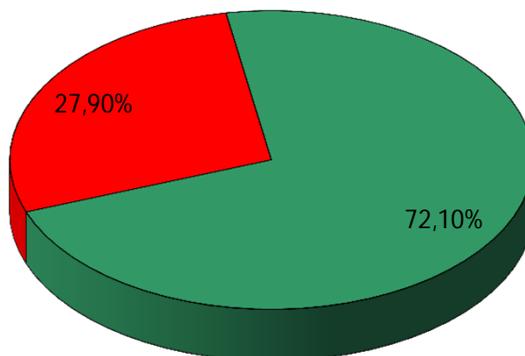
INFORME DE CALIDAD. MAYO DE 2020



RESUMEN DE LLAMADAS

mayo 2020

Llamadas atendidas	23.370	72,10%
Llamadas perdidas	9.043	27,90%
TOTAL	32.413	100,00%



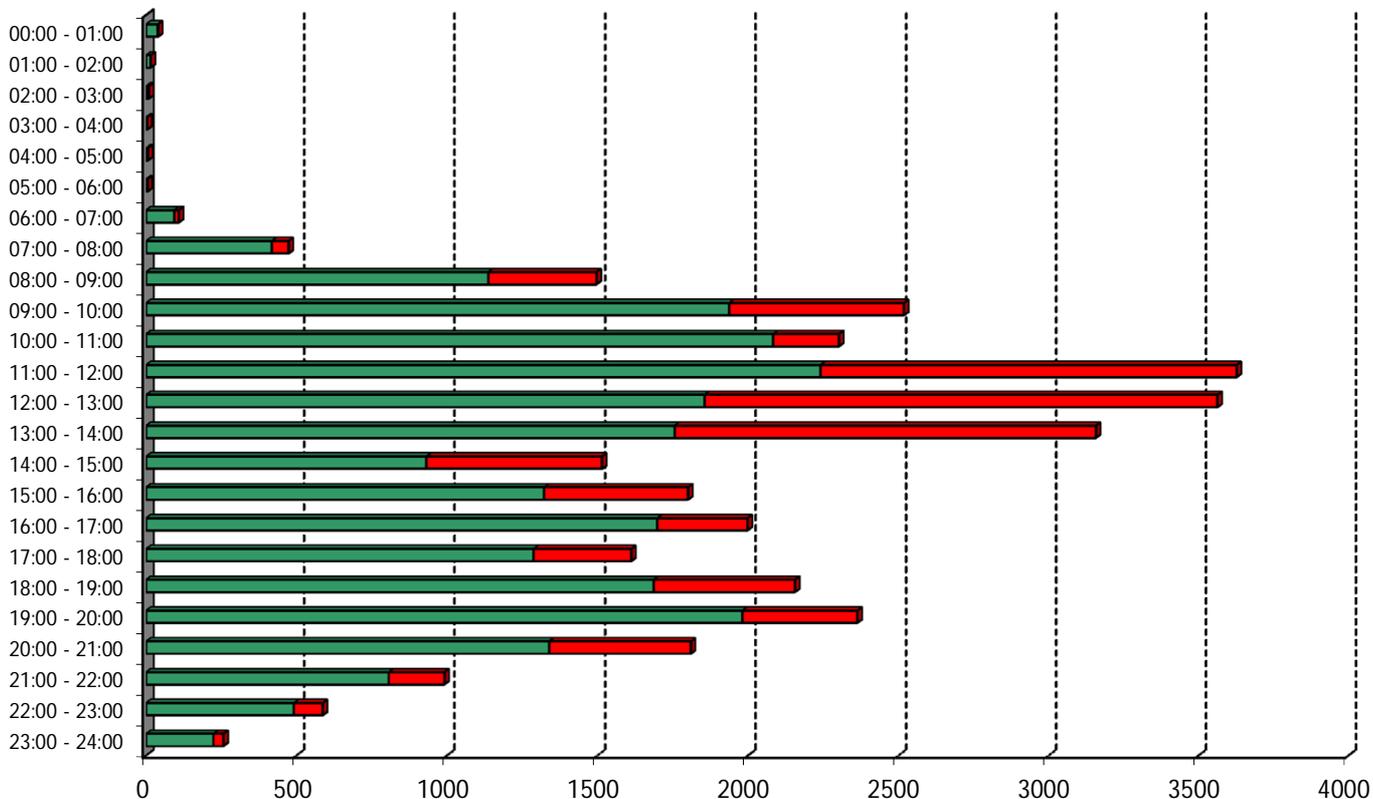
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	28.935	89,27%
Estación Plaza de Armas	3.478	10,73%

■ 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.

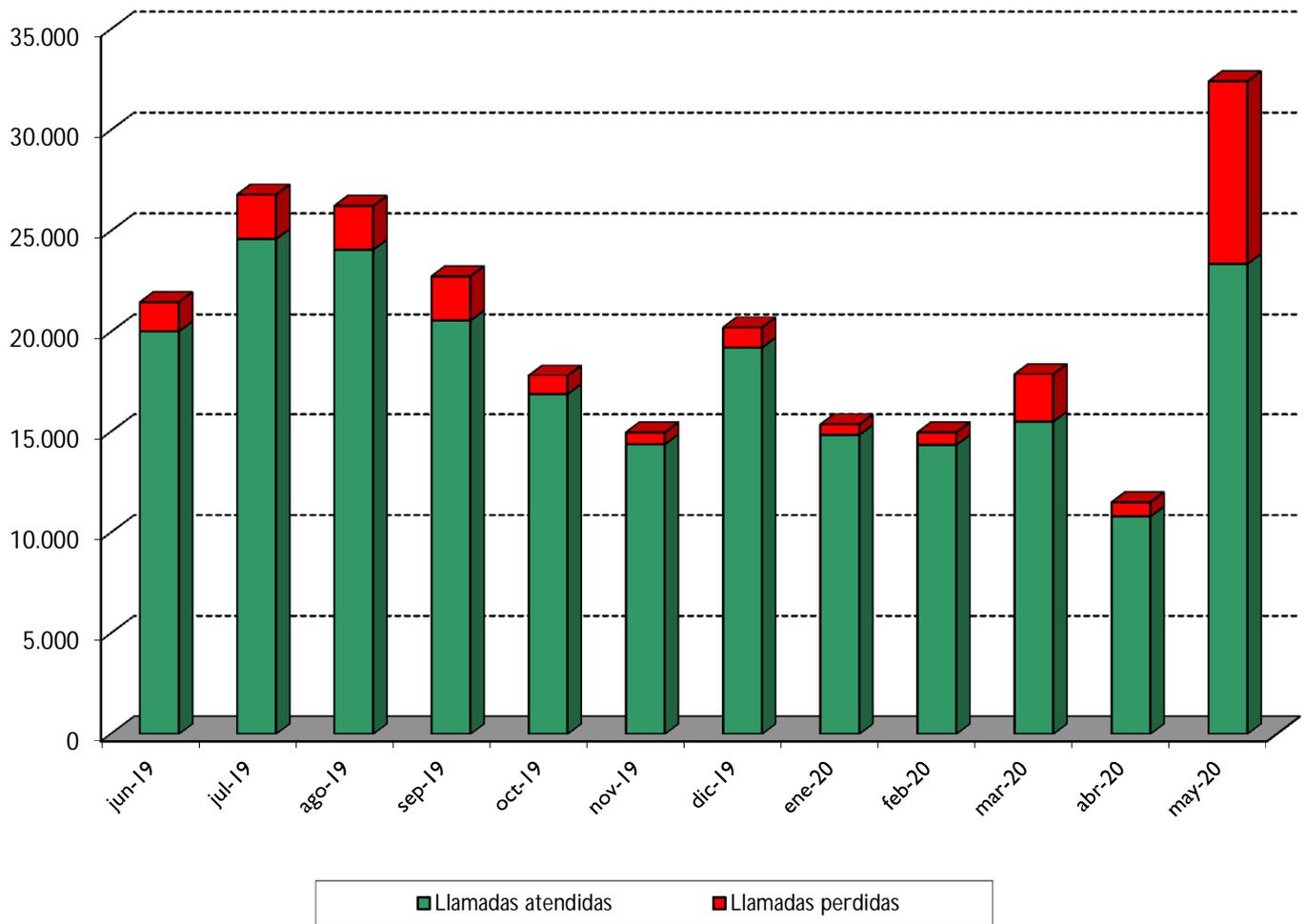
Desglose por franja horaria - mayo 2020



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

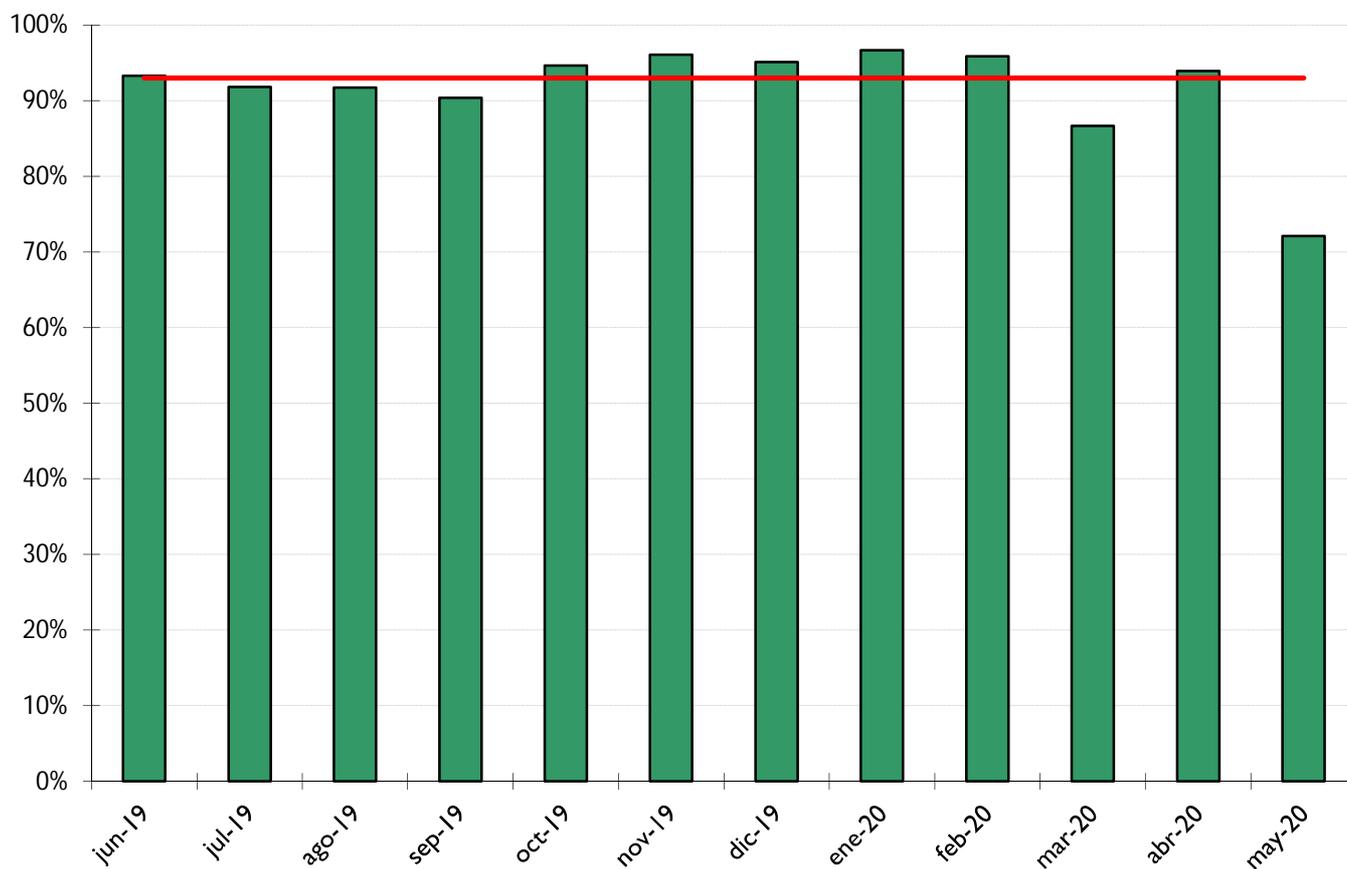
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

mayo 2020	
Total llamadas	32.413
Llamadas atendidas	23.370
ÍNDICE DE COBERTURA	72,10%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

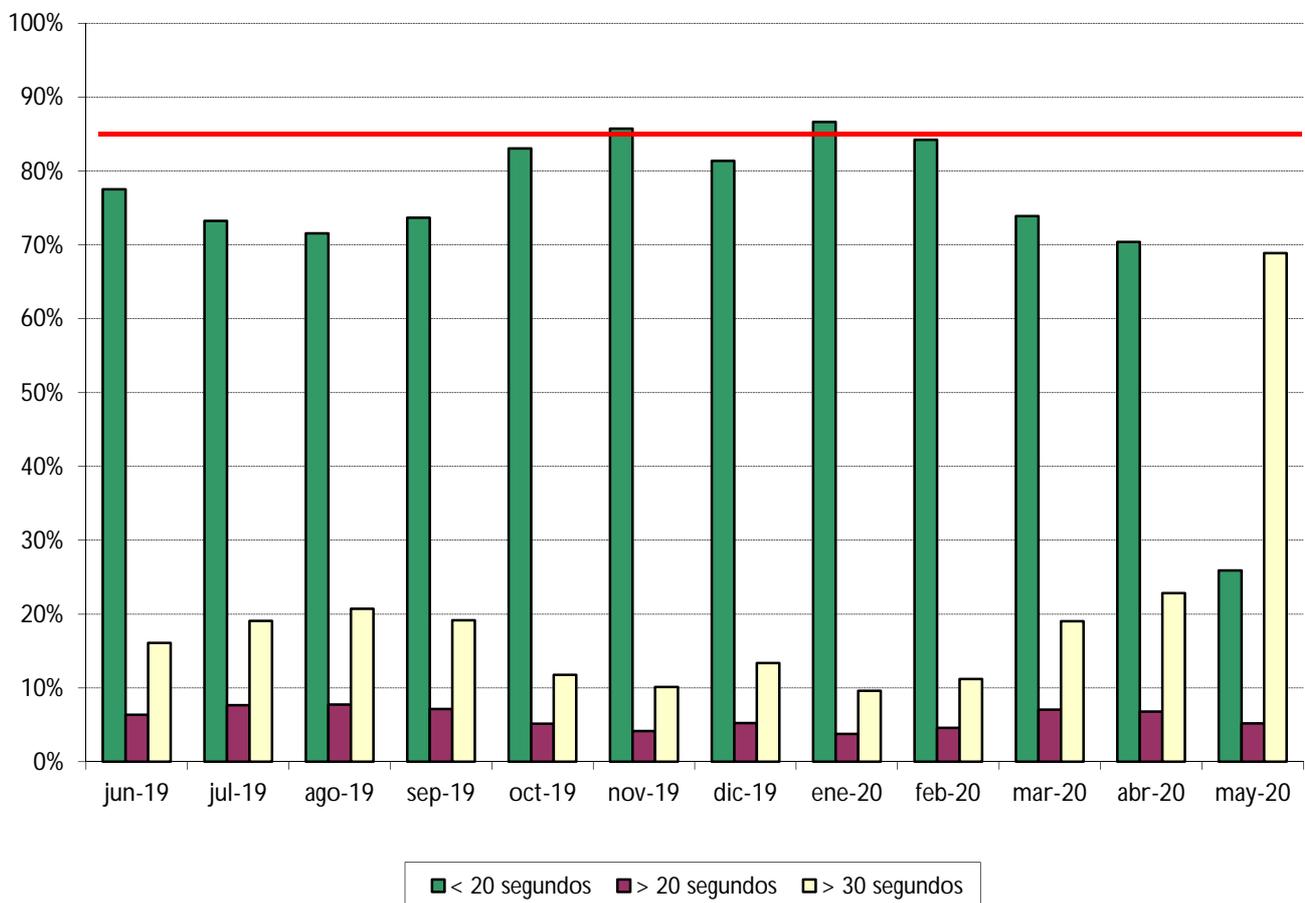
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

mayo 2020		
< 20 segundos	6.055	25,91%
> 20 segundos	1.216	5,20%
> 30 segundos	16.099	68,89%
23.370	100,00%	

→ Objetivo no cumplido

→ Objetivo no cumplido

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

mayo 2020	
Total llamadas	32.413
Llamadas abandonadas	9.043
ÍNDICE DE ABANDONOS	27,90%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

