



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

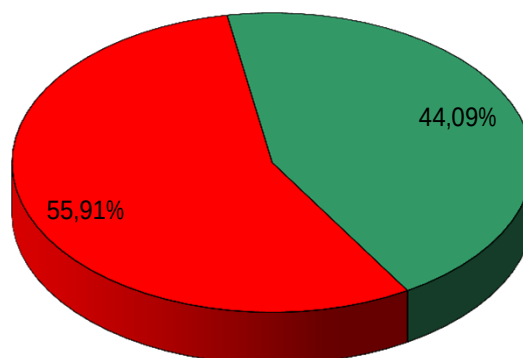
INFORME DE CALIDAD. JUNIO DE 2020



RESUMEN DE LLAMADAS

junio 2020

Llamadas atendidas	27.558	44,09%
Llamadas perdidas	34.948	55,91%
TOTAL	62.506	100,00%



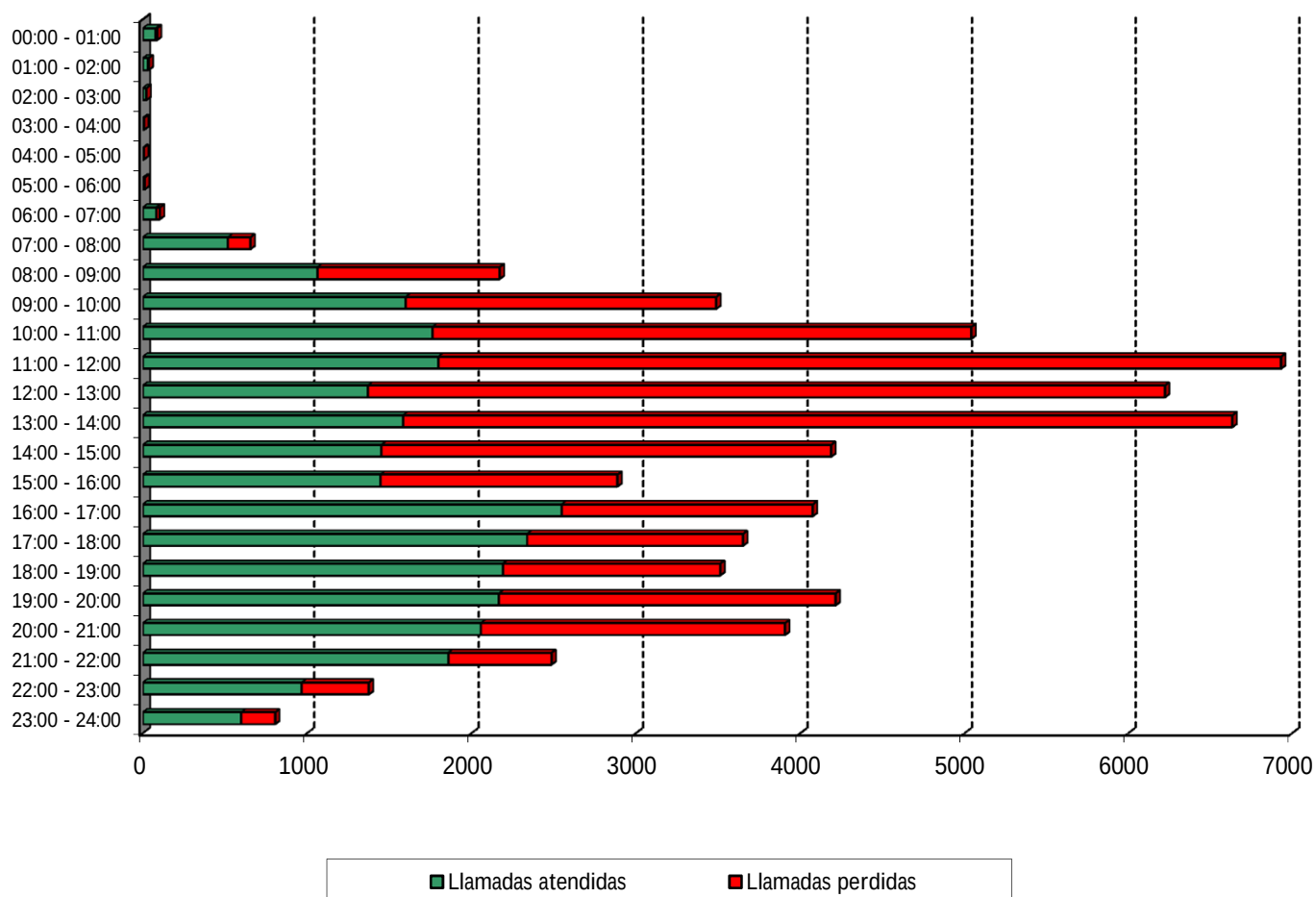
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	52.779	84,44%
Estación Plaza de Armas	9.727	15,56%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

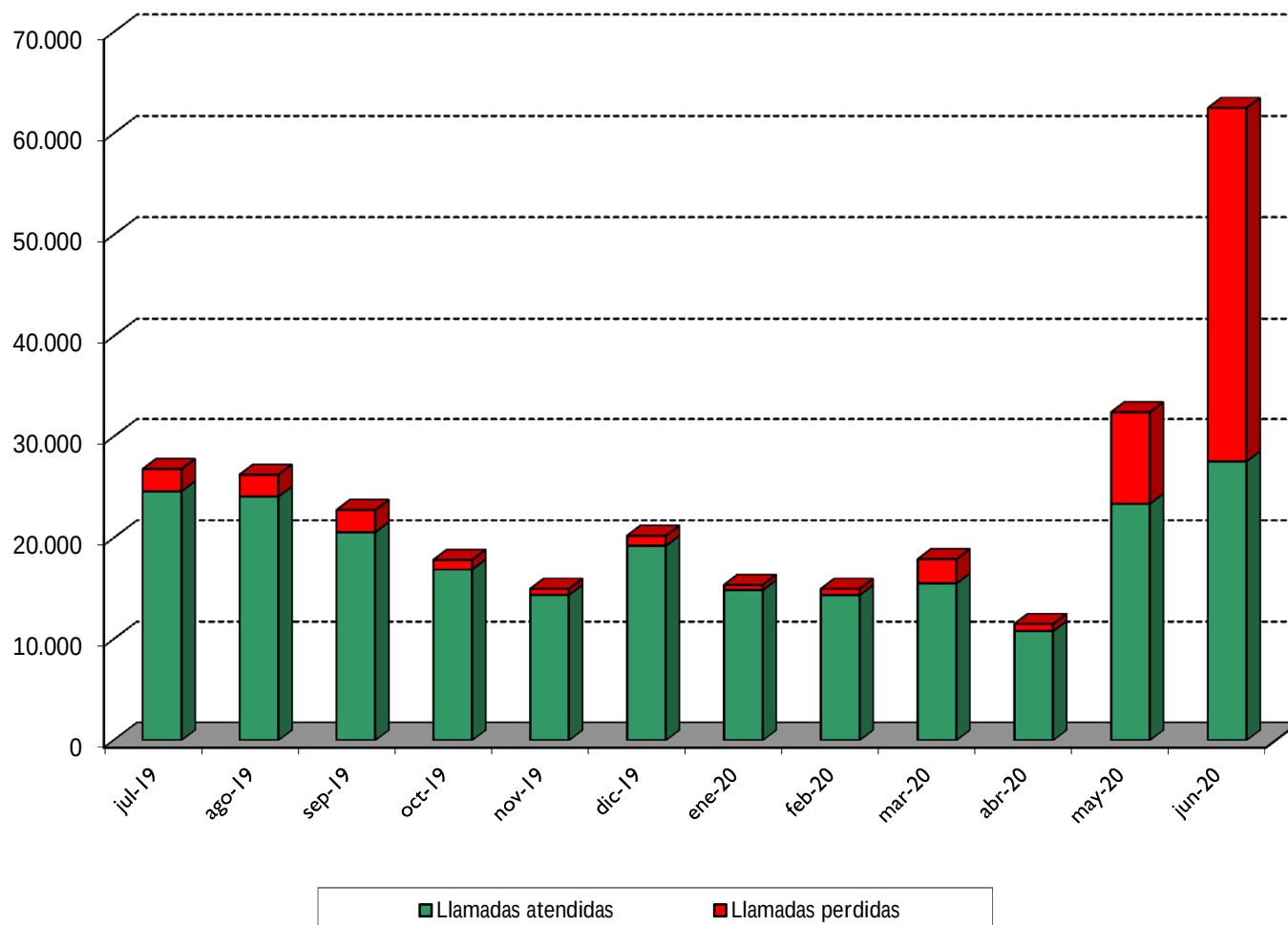
*Los datos de uso de este mes se encuentran afectados por el estado de alarma declarado por el Gobierno en el Decreto 463/2020, de 14 de marzo, para la gestión de la situación sanitaria ocasionada por el COVID-19 y por la crisis sanitaria derivada del mismo.

Desglose por franja horaria - junio 2020





Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

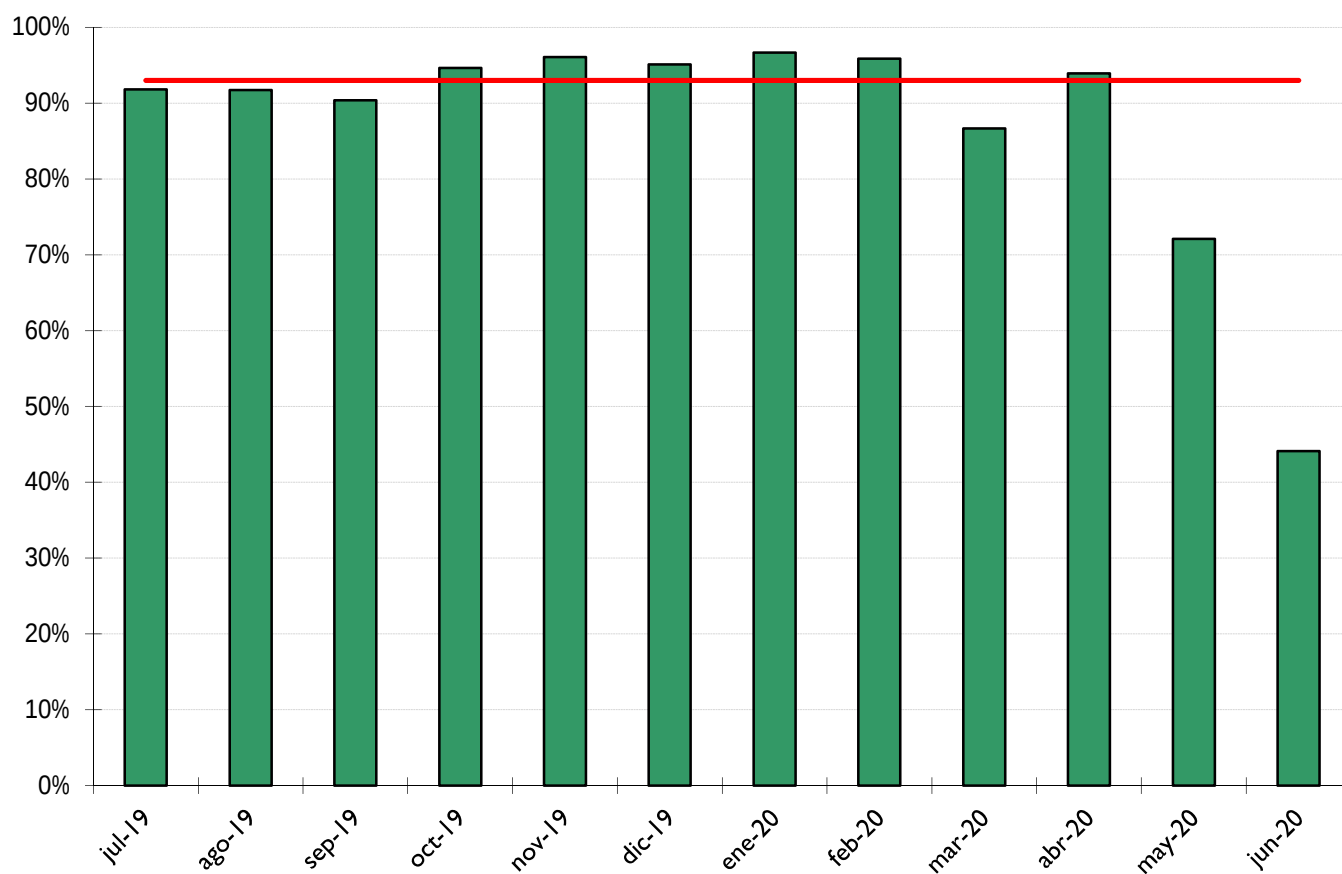
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

junio 2020	
Total llamadas	62.506
Llamadas atendidas	27.558
ÍNDICE DE COBERTURA	44,09%

→ 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.

junio 2020			
< 20 segundos	2.981	10,82%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	611	2,22%	
> 30 segundos	23.966	86,97%	→ Objetivo no cumplido
27.558	100,00%		

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

junio 2020	
Total llamadas	62.506
Llamadas abandonadas	34.948
ÍNDICE DE ABANDONOS	55,91%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

