



*Consortio de Transporte
Metropolitano*
Área de Sevilla



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

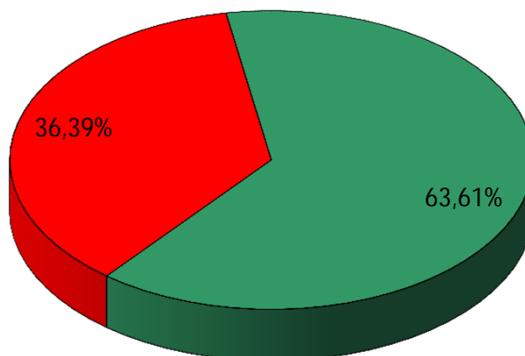
INFORME DE CALIDAD. JULIO DE 2020



RESUMEN DE LLAMADAS

julio 2020

Llamadas atendidas	27.462	63,61%
Llamadas perdidas	15.712	36,39%
TOTAL	43.174	100,00%



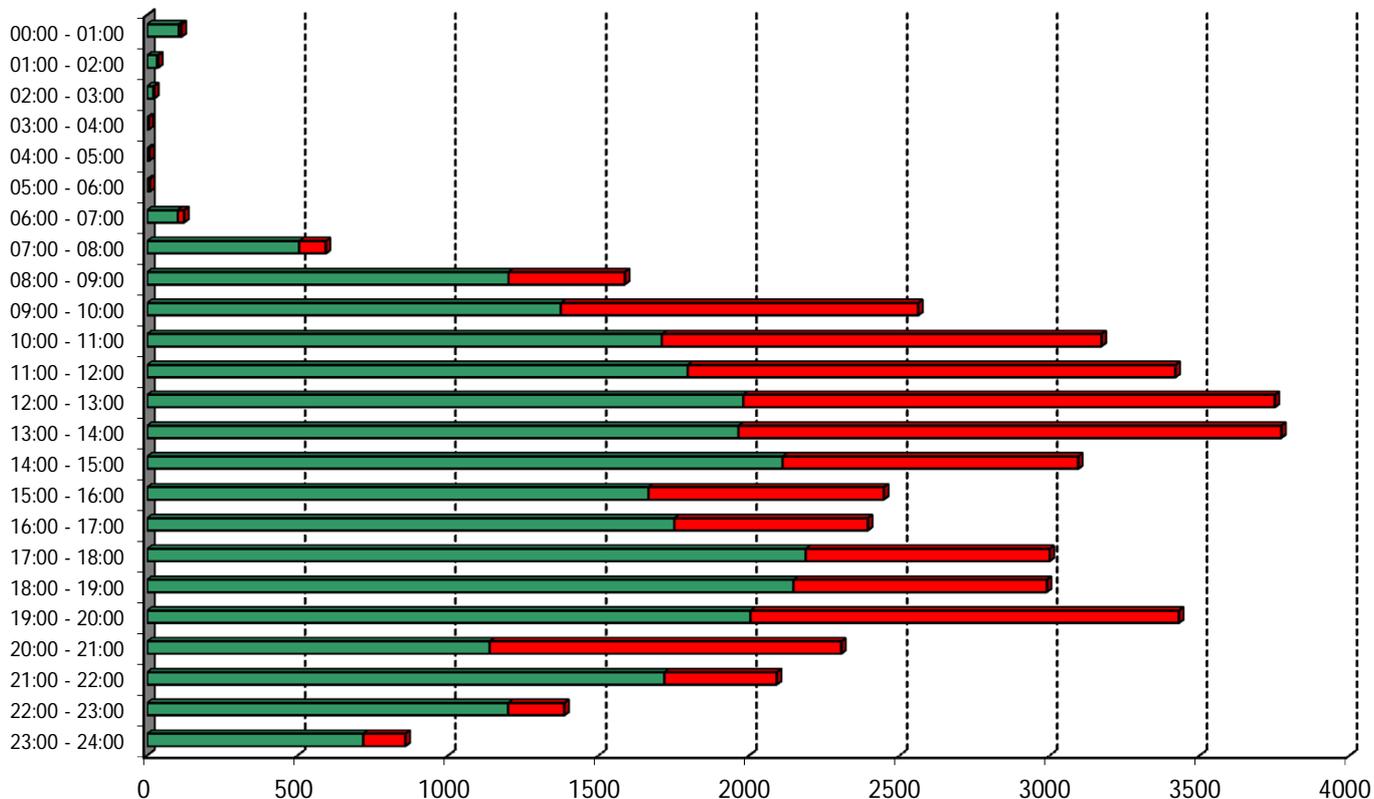
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	34.406	79,69%
Estación Plaza de Armas	8.768	20,31%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

*Los datos de uso de este mes se encuentran afectados la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

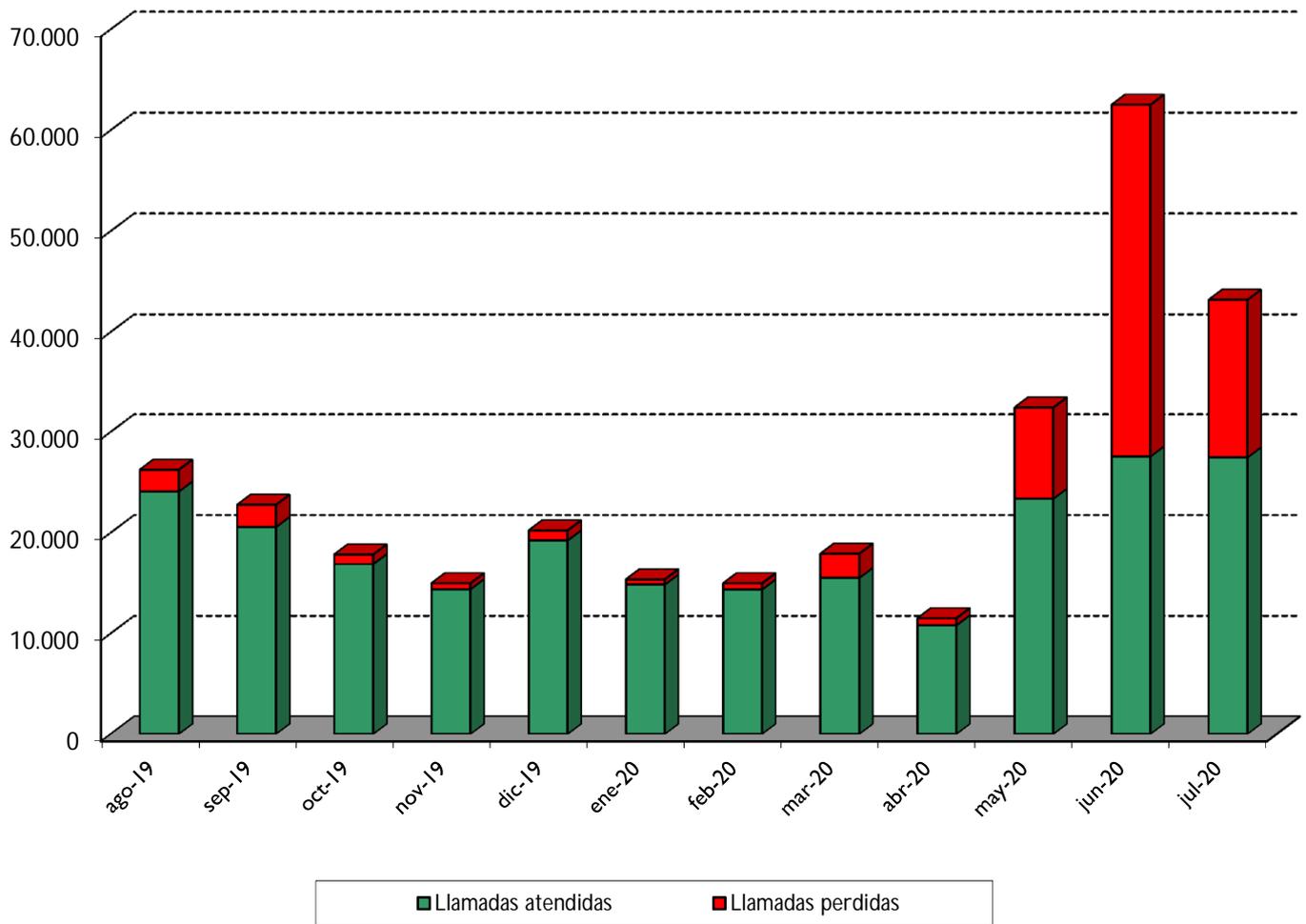
Desglose por franja horaria - julio 2020



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

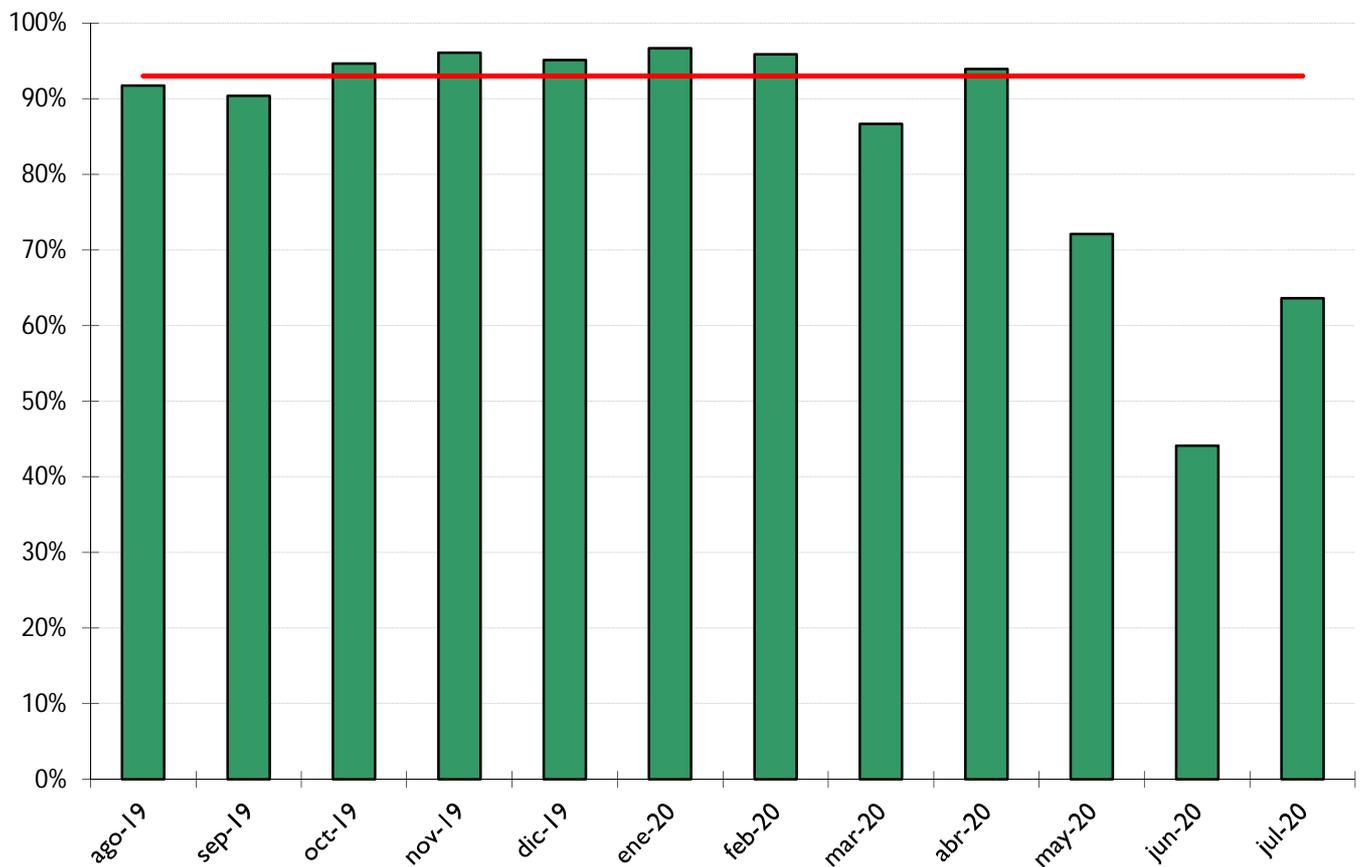
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

julio 2020	
Total llamadas	43.174
Llamadas atendidas	27.462
ÍNDICE DE COBERTURA	63,61%

→ 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.

julio 2020		
< 20 segundos	6.048	22,02%
> 20 segundos	807	2,94%
> 30 segundos	20.607	75,04%
27.462	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%

julio 2020	
Total llamadas	43.174
Llamadas abandonadas	15.712
ÍNDICE DE ABANDONOS	36,39%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

