



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

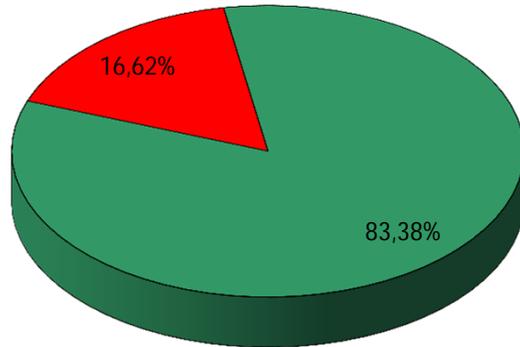
INFORME DE CALIDAD. AGOSTO DE 2020



RESUMEN DE LLAMADAS

agosto 2020

Llamadas atendidas	23.749	83,38%
Llamadas perdidas	4.735	16,62%
TOTAL	28.484	100,00%



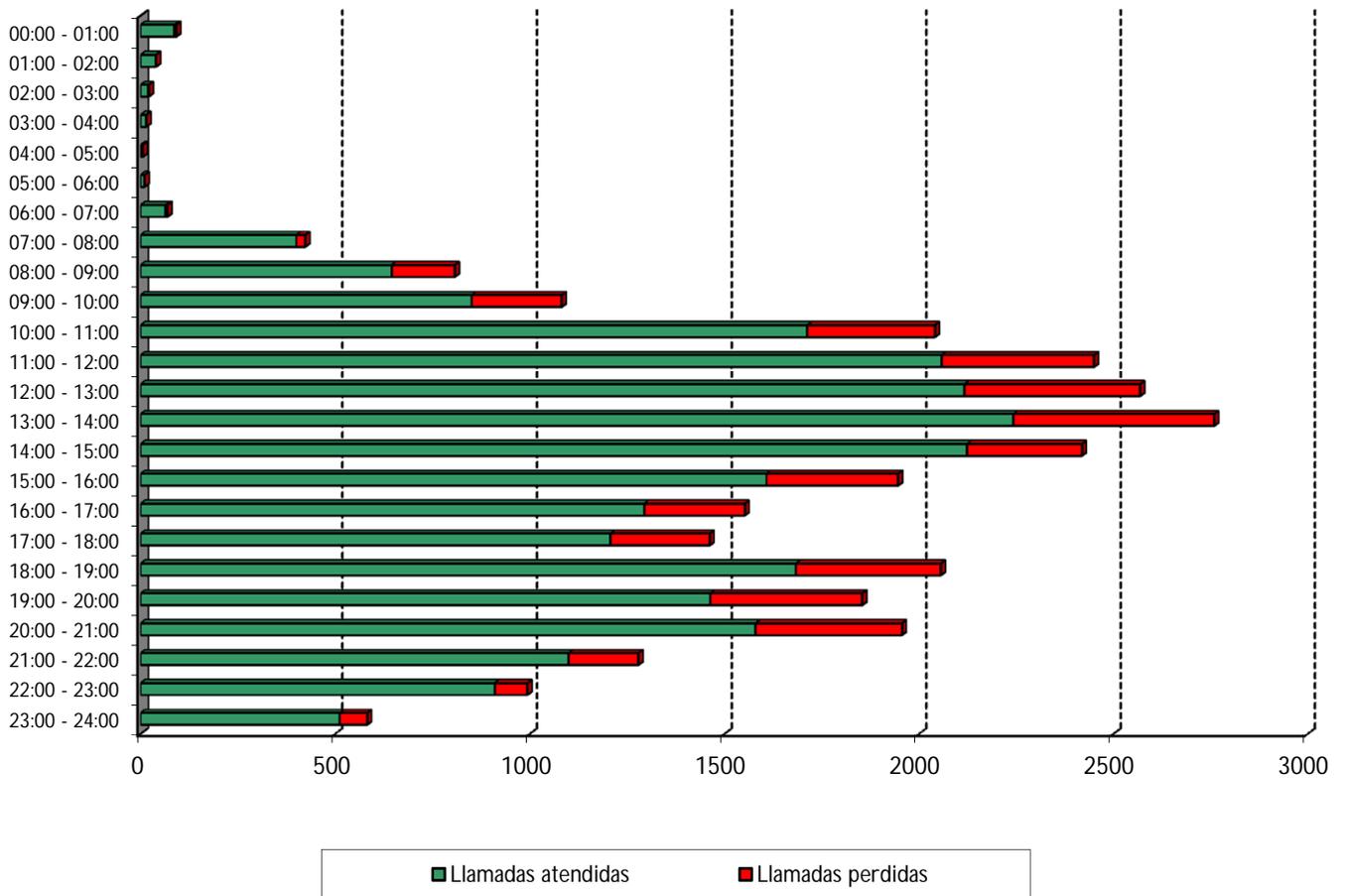
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	21.982	77,17%
Estación Plaza de Armas	6.502	22,83%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

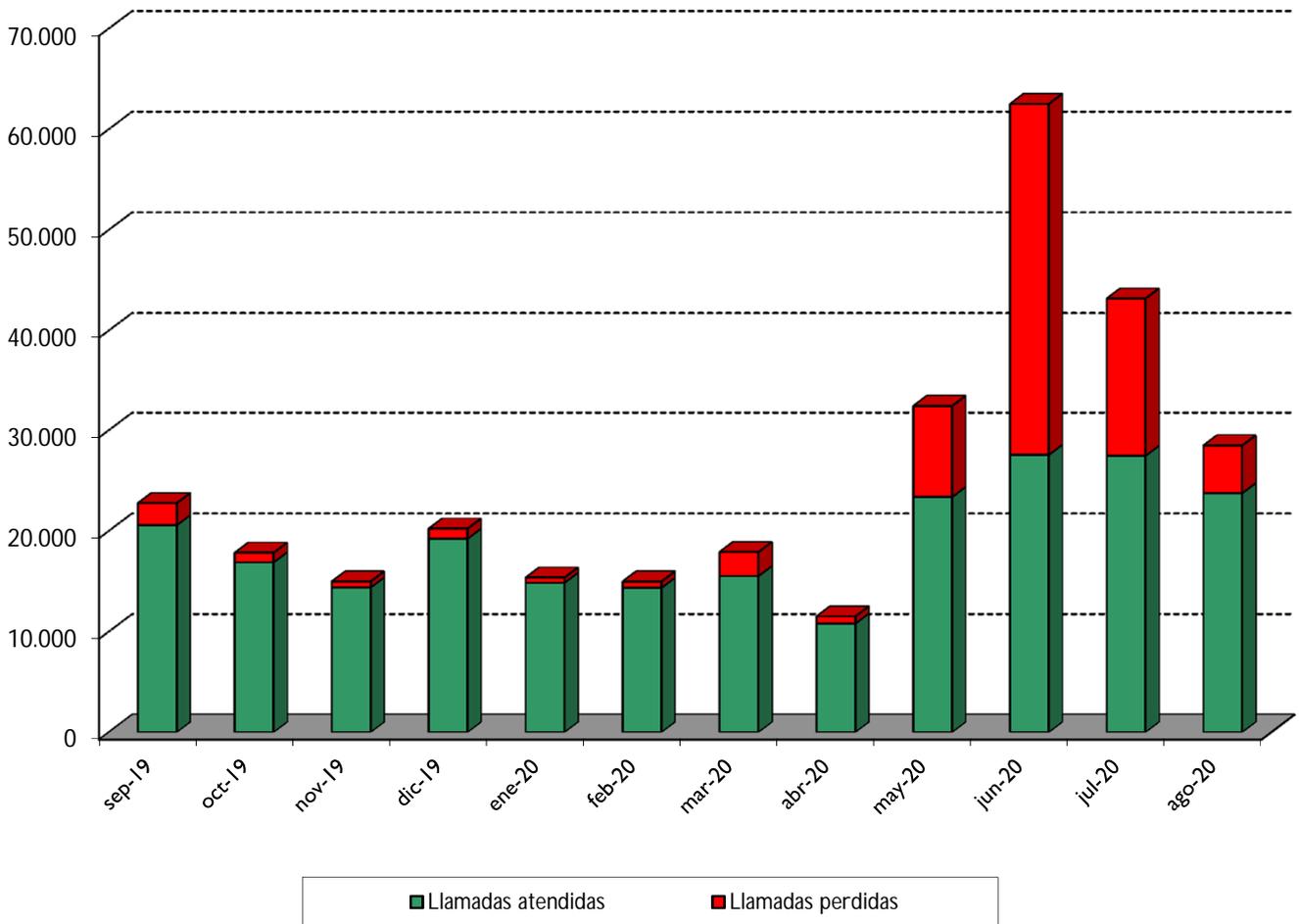
*Los datos de uso de este mes se encuentran afectados la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Desglose por franja horaria - agosto 2020





Cobertura de Llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

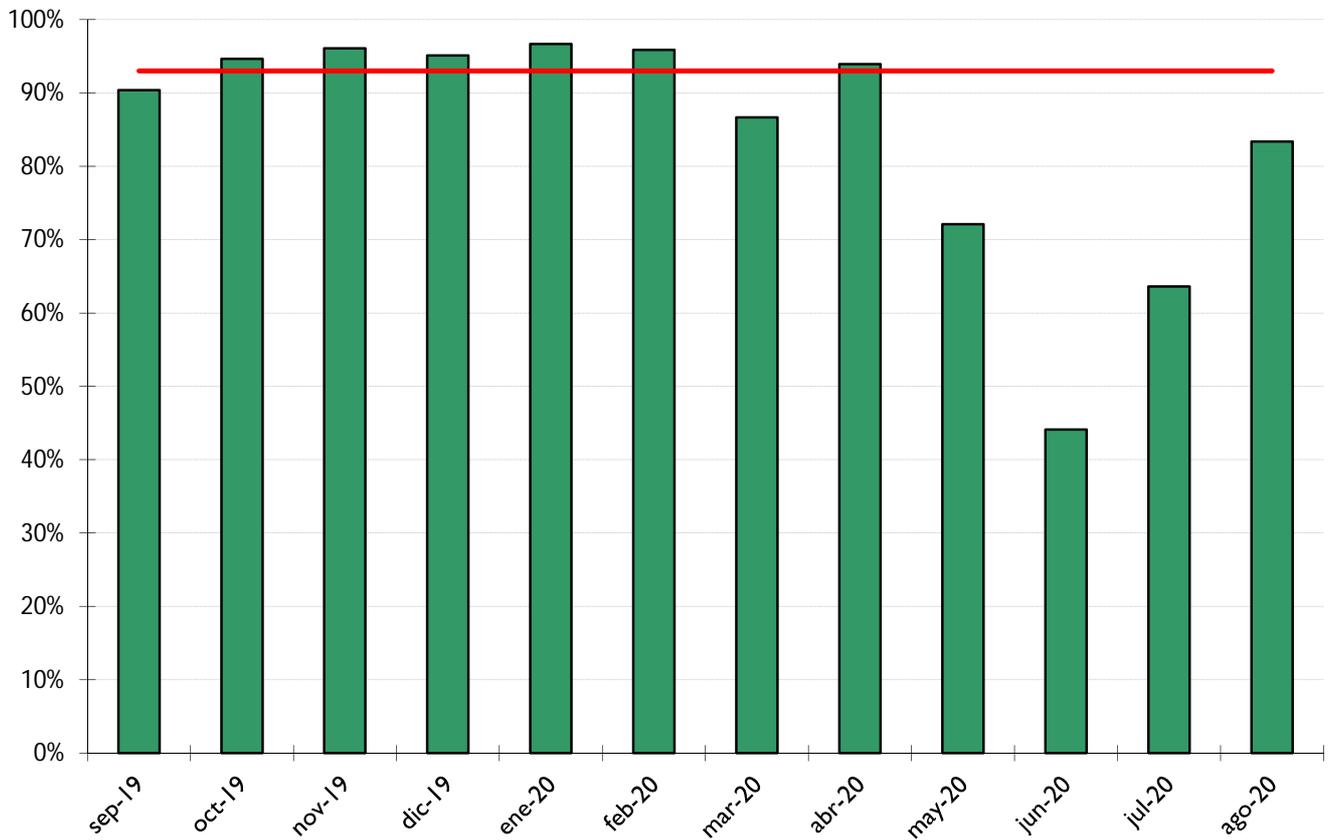
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

agosto 2020	
Total llamadas	28.484
Llamadas atendidas	23.749
ÍNDICE DE COBERTURA	83,38%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

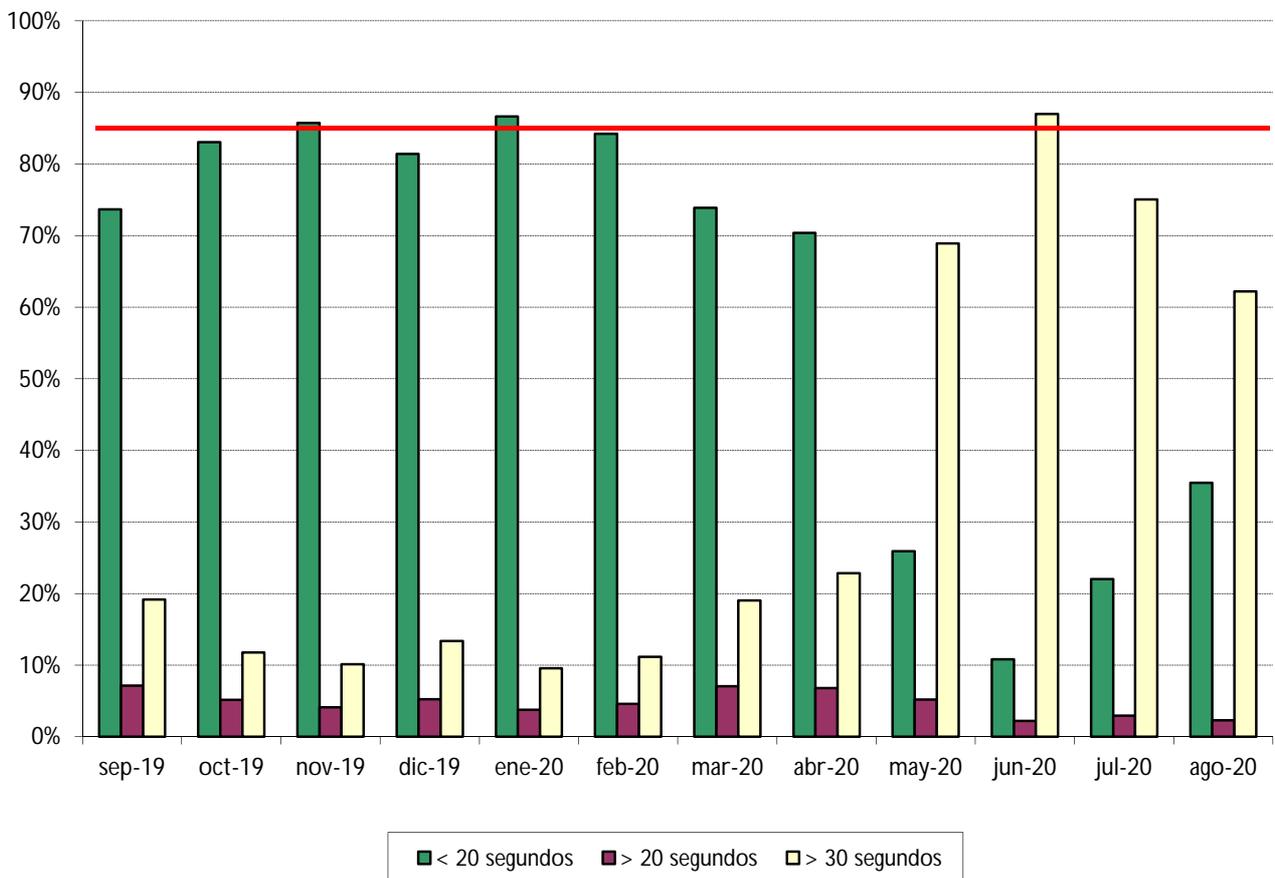
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

agosto 2020		
< 20 segundos	8.422	35,46%
> 20 segundos	550	2,32%
> 30 segundos	14.777	62,22%
23.749	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%

agosto 2020	
Total llamadas	28.484
Llamadas abandonadas	4.735
ÍNDICE DE ABANDONOS	16,62%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

