



*Consorcio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



## CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

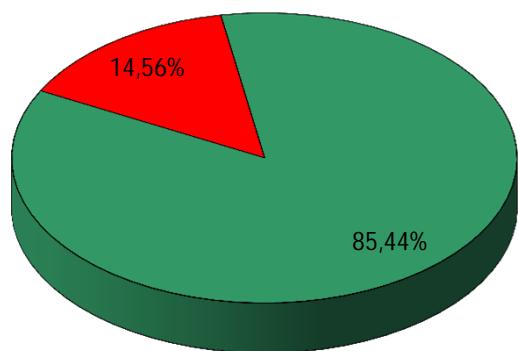
INFORME DE CALIDAD. OCTUBRE DE 2020



## RESUMEN DE LLAMADAS

octubre 2020

Llamadas atendidas	19.902	85,44%
Llamadas perdidas	3.392	14,56%
<b>TOTAL</b>	<b>23.294</b>	<b>100,00%</b>



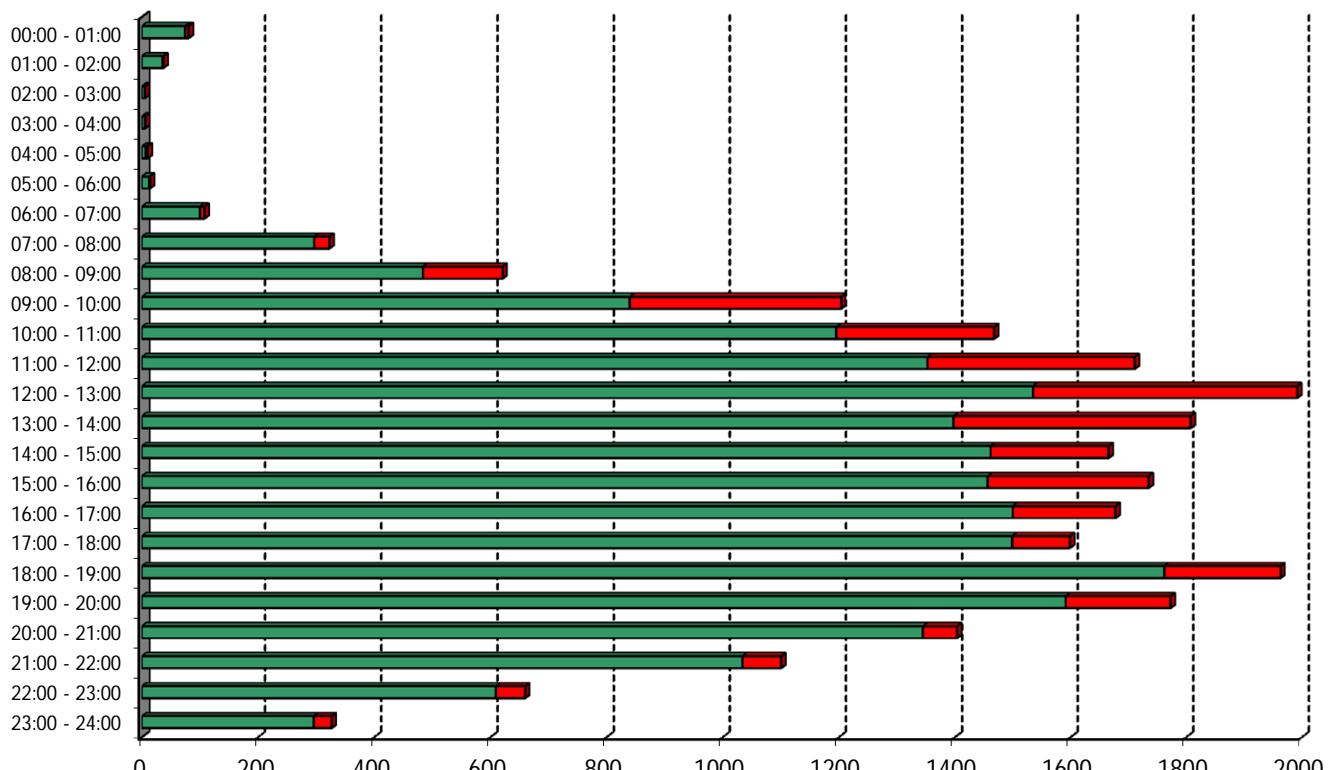
## Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	19.586	84,08%
Estación Plaza de Armas	3.708	15,92%

■ Llamadas atendidas      ■ Llamadas perdidas

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

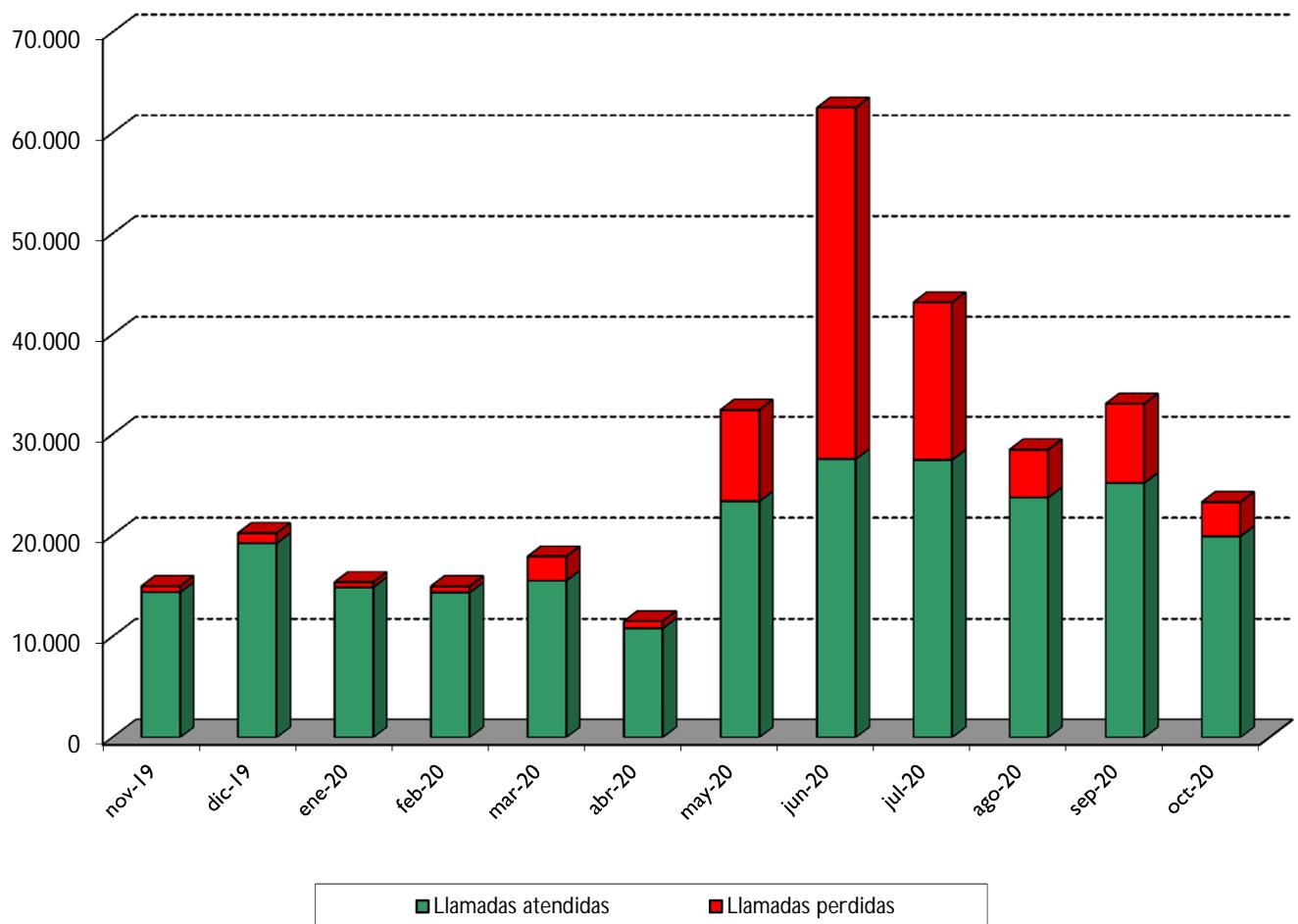
## Desglose por franja horaria - octubre 2020



■ 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%

octubre 2020	
Total Llamadas	23.294
Llamadas atendidas	19.902
ÍNDICE DE COBERTURA	<b>85,44%</b>

→ 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.

octubre 2020		
< 20 segundos	10.353	52,02%
> 20 segundos	891	4,48%
> 30 segundos	8.658	43,50%
	<b>19.902</b>	<b>100,00%</b>

→ 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%

octubre 2020	
Total Llamadas	23.294
Llamadas abandonadas	3.392
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>14,56%</b>

→ Objetivo no cumplido

## Evolución del índice de abandonos

