



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



# **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

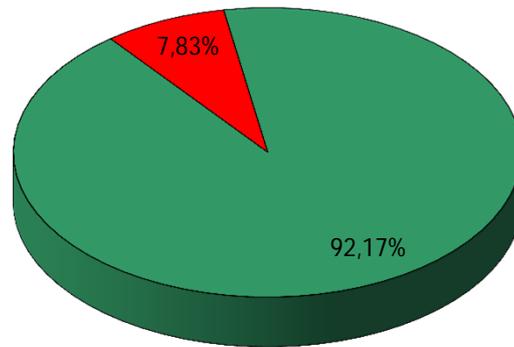
INFORME DE CALIDAD. NOVIEMBRE DE 2020



RESUMEN DE LLAMADAS

noviembre 2020

Llamadas atendidas	14.273	92,17%
Llamadas perdidas	1.213	7,83%
<b>TOTAL</b>	<b>15.486</b>	<b>100,00%</b>



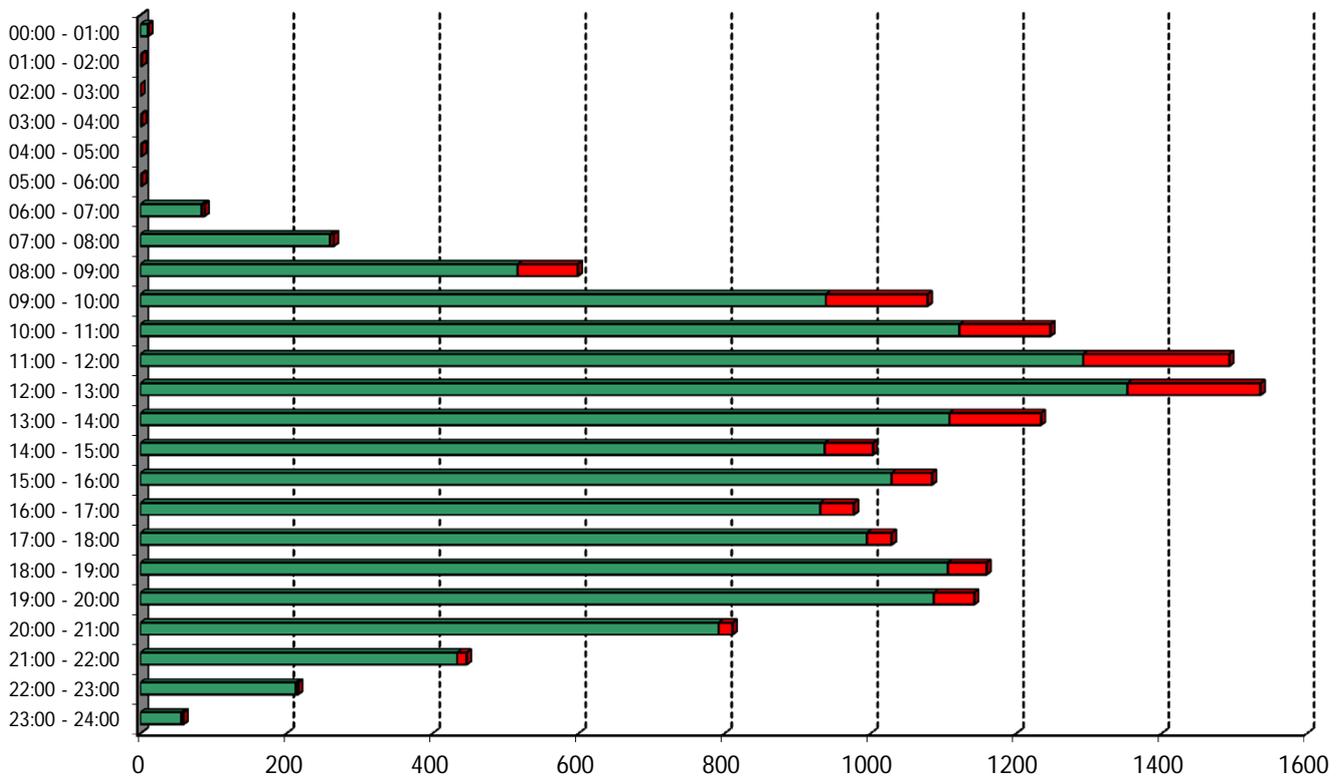
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	1.919	12,39%
Estación Plaza de Armas	13.567	87,61%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

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

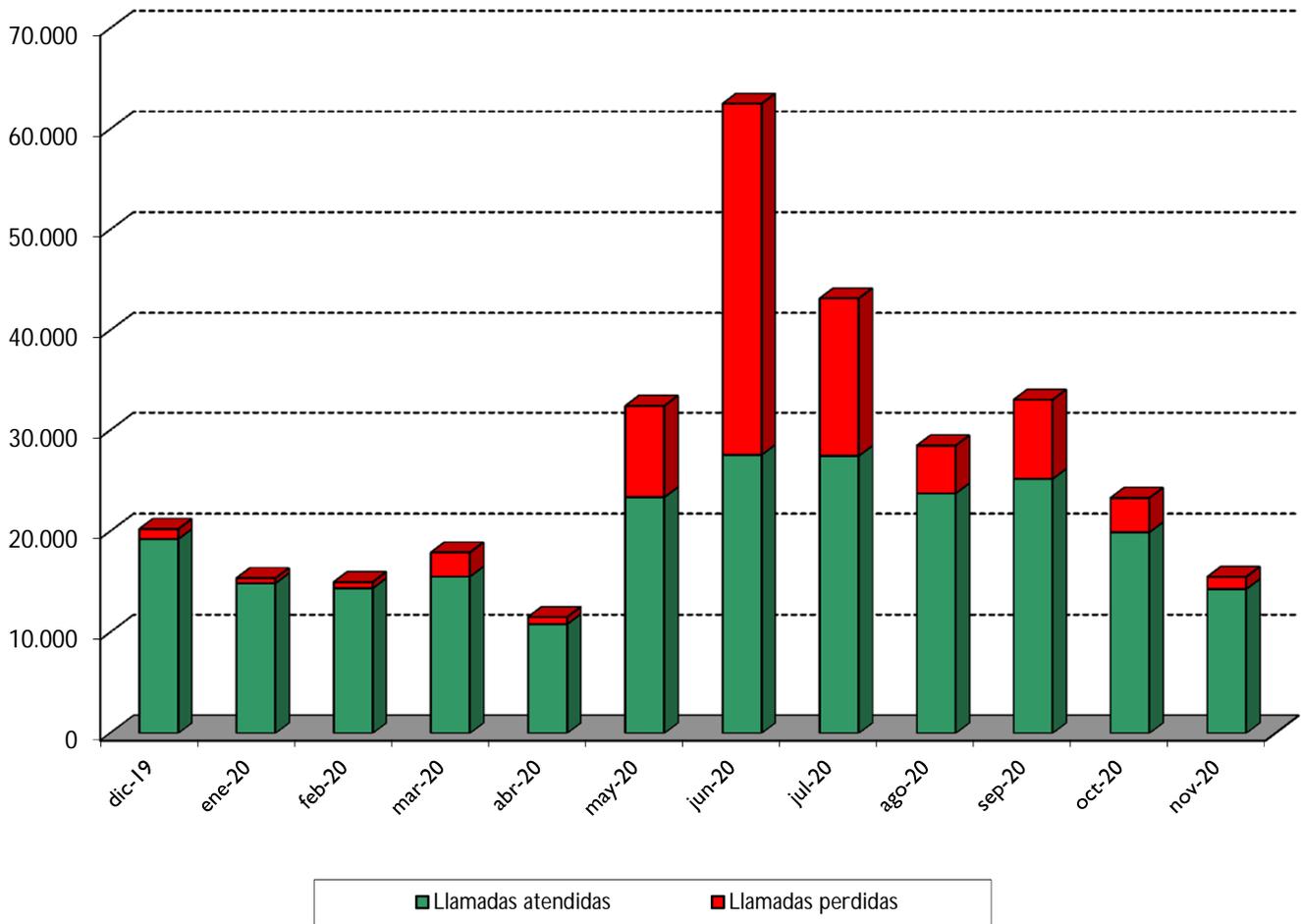
Desglose por franja horaria - noviembre 2020



■ 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%

noviembre 2020	
Total llamadas	15.486
Llamadas atendidas	14.273
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>92,17%</b>

→ Objetivo no cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

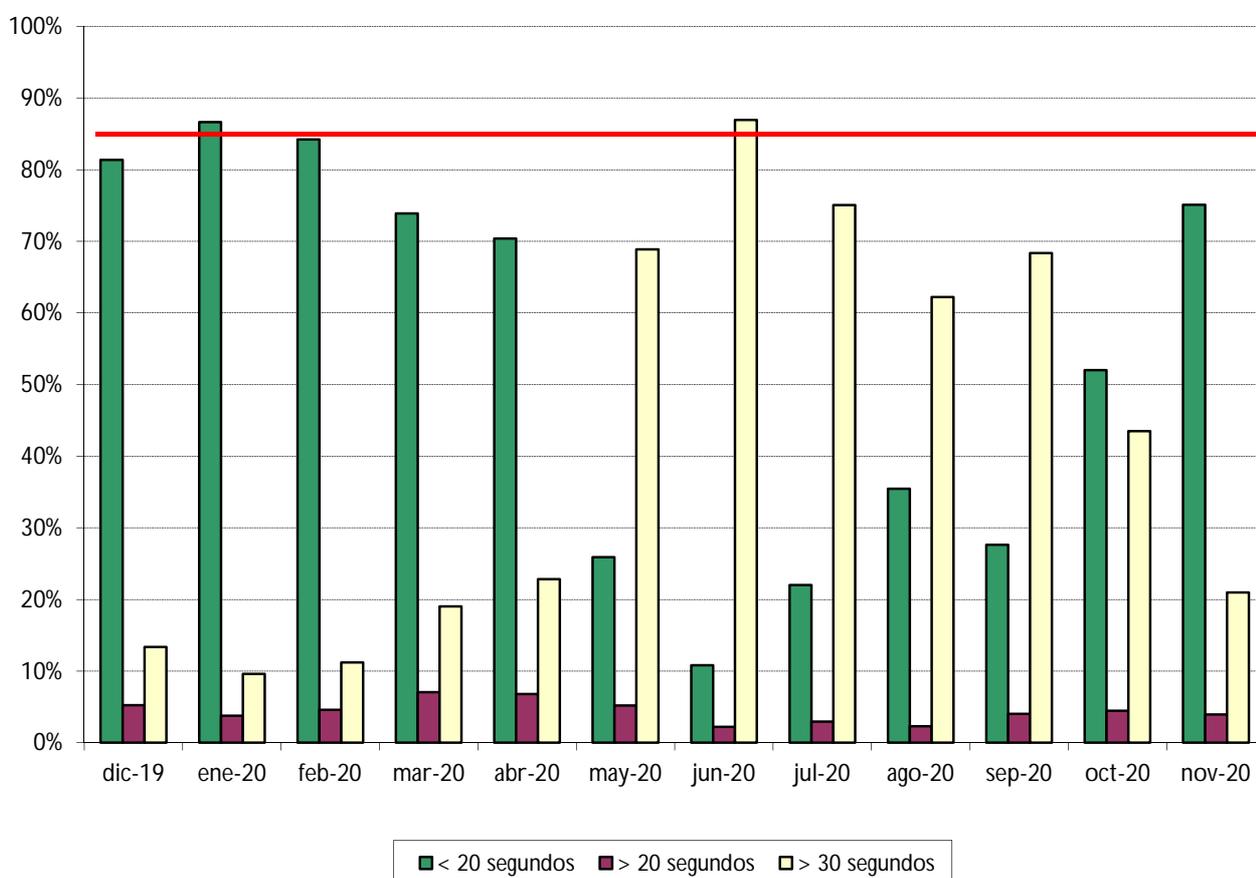
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

noviembre 2020		
< 20 segundos	10.721	75,11%
> 20 segundos	560	3,92%
> 30 segundos	2.992	20,96%
	<b>14.273</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%

noviembre 2020	
Total llamadas	15.486
Llamadas abandonadas	1.213
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>7,83%</b>

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

