



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

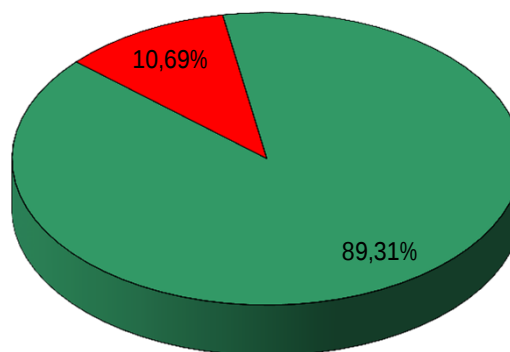
INFORME DE CALIDAD. DICIEMBRE DE 2020



## RESUMEN DE LLAMADAS

### diciembre 2020

|                    |               |                |
|--------------------|---------------|----------------|
| Llamadas atendidas | 20.528        | 89,31%         |
| Llamadas perdidas  | 2.457         | 10,69%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>22.985</b> | <b>100,00%</b> |



### Desglose de llamadas

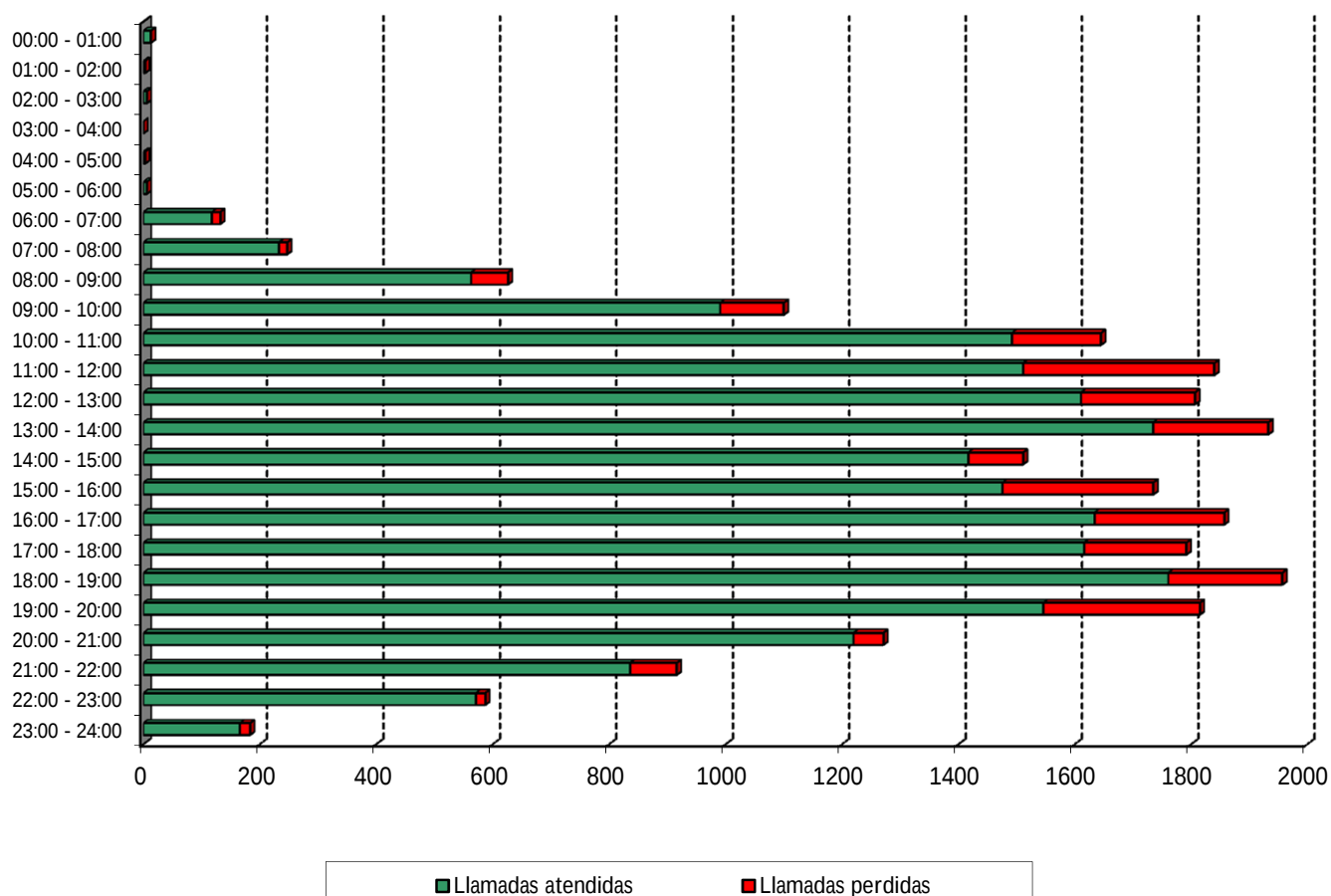
|                         |        |        |
|-------------------------|--------|--------|
| Ámbito metropolitano    | 20.169 | 87,75% |
| Estación Plaza de Armas | 2.816  | 12,25% |

■ 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 - diciembre 2020

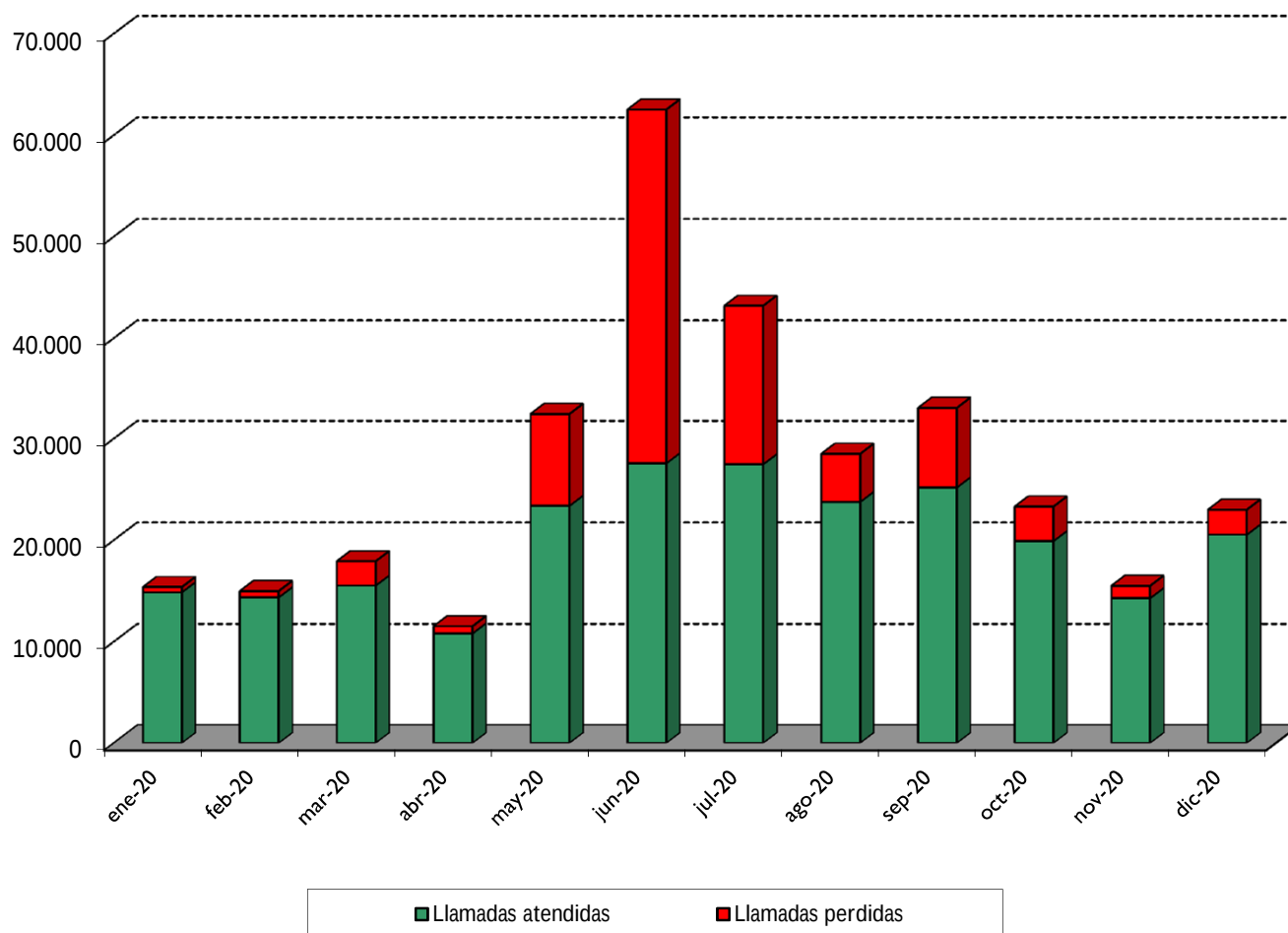


■ Llamadas atendidas

■ 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%

| diciembre 2020             |               |
|----------------------------|---------------|
| Total llamadas             | 22.985        |
| Llamadas atendidas         | 20.528        |
| <b>ÍNDICE DE COBERTURA</b> | <b>89,31%</b> |

→ Objetivo no cumplido

### Evolución del índice de cobertura





## Tiempos de espera

### Objetivo de calidad:

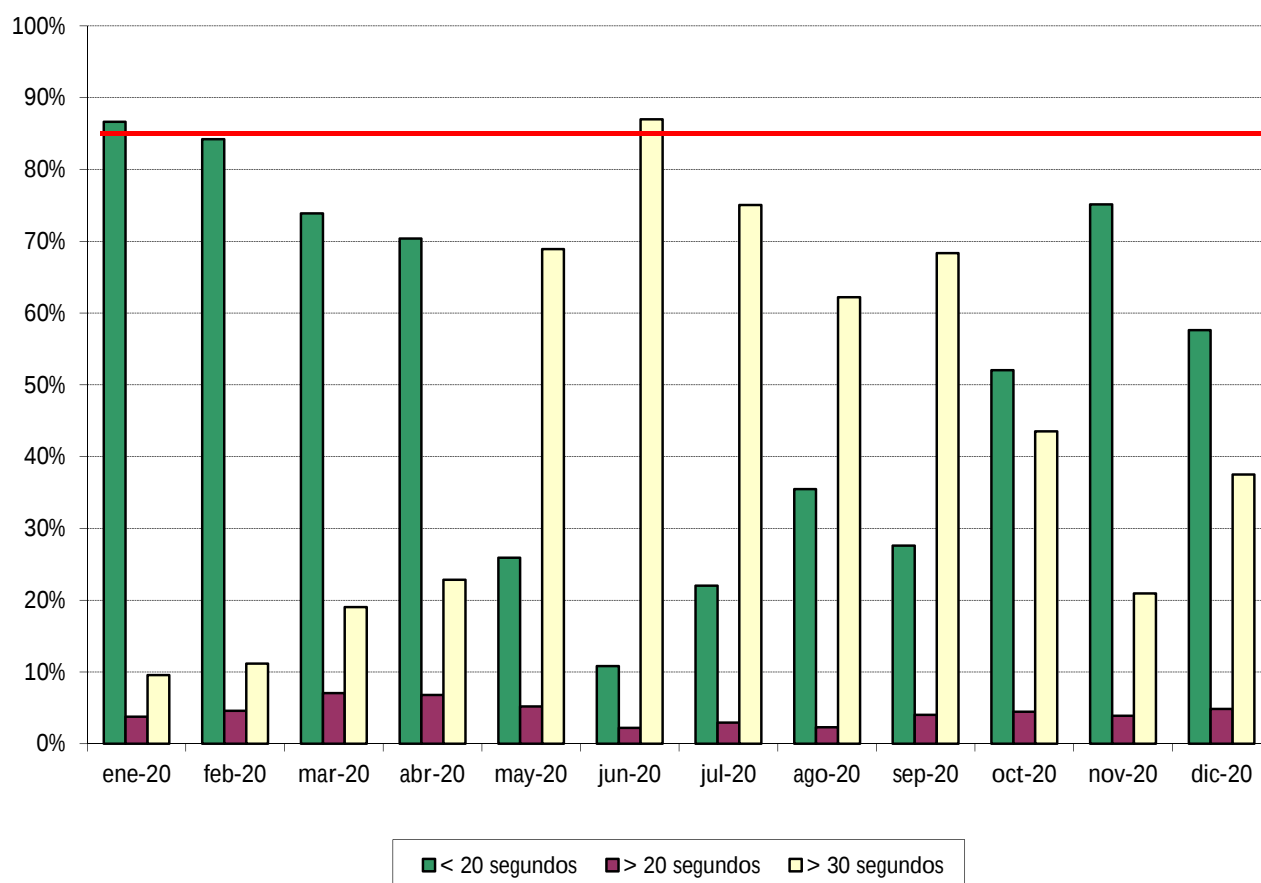
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

| diciembre 2020 |                |        |
|----------------|----------------|--------|
| < 20 segundos  | 11.825         | 57,60% |
| > 20 segundos  | 999            | 4,87%  |
| > 30 segundos  | 7.704          | 37,53% |
| <b>20.528</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%

| diciembre 2020             |               |
|----------------------------|---------------|
| Total llamadas             | 22.985        |
| Llamadas abandonadas       | 2.457         |
| <b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b> | <b>10,69%</b> |

→ Objetivo no cumplido

## Evolución del índice de abandonos

