



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
**Área de Sevilla***



# **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

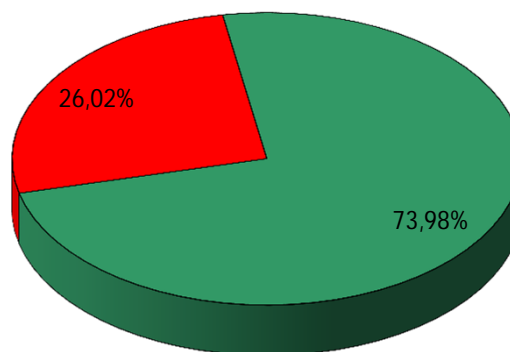
INFORME DE CALIDAD. 2020



## RESUMEN DE LLAMADAS

### Informe anual

Llamadas atendidas	237.538	73,98%
Llamadas perdidas	83.557	26,02%
<b>TOTAL</b>	<b>321.095</b>	<b>100,00%</b>



### Desglose de llamadas

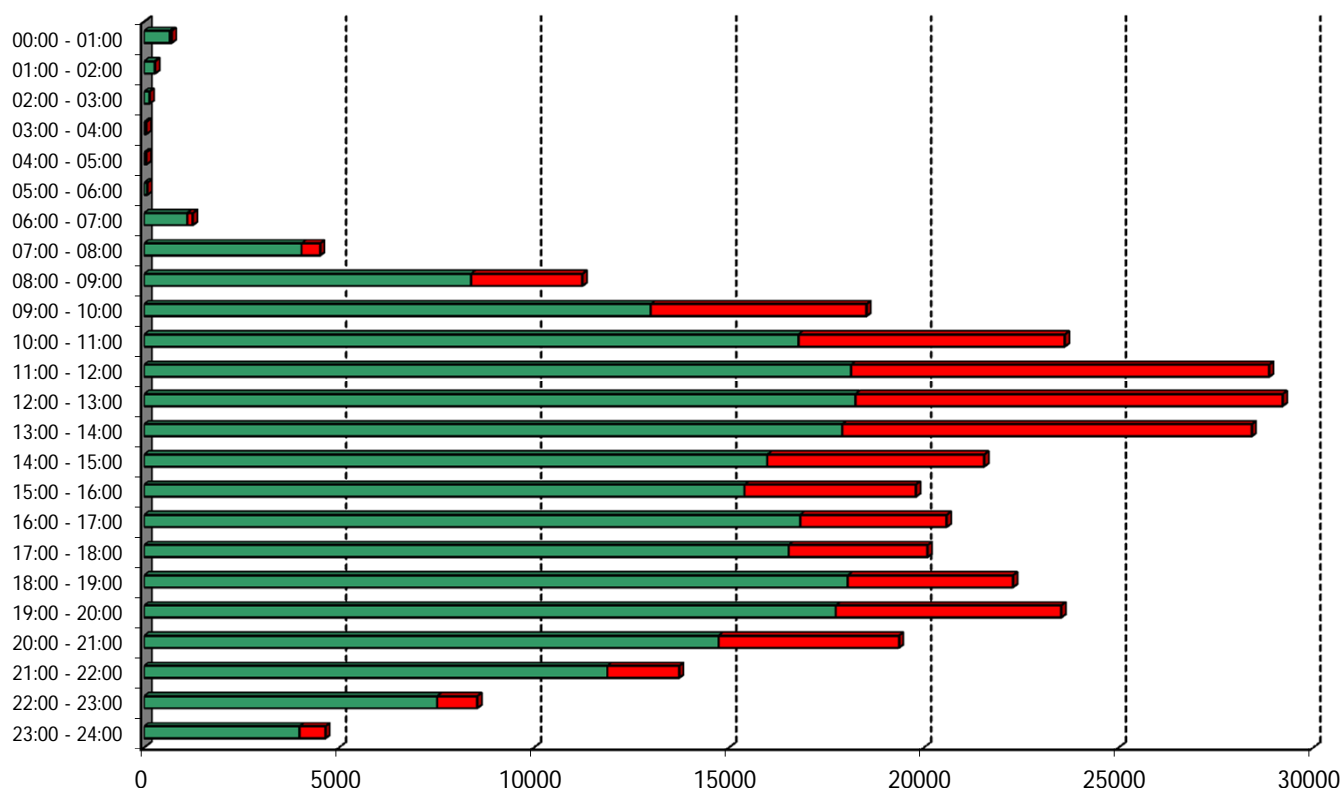
Ámbito metropolitano	255.899	79,70%
Estación Plaza de Armas	65.196	20,30%

■ 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 - Informe anual

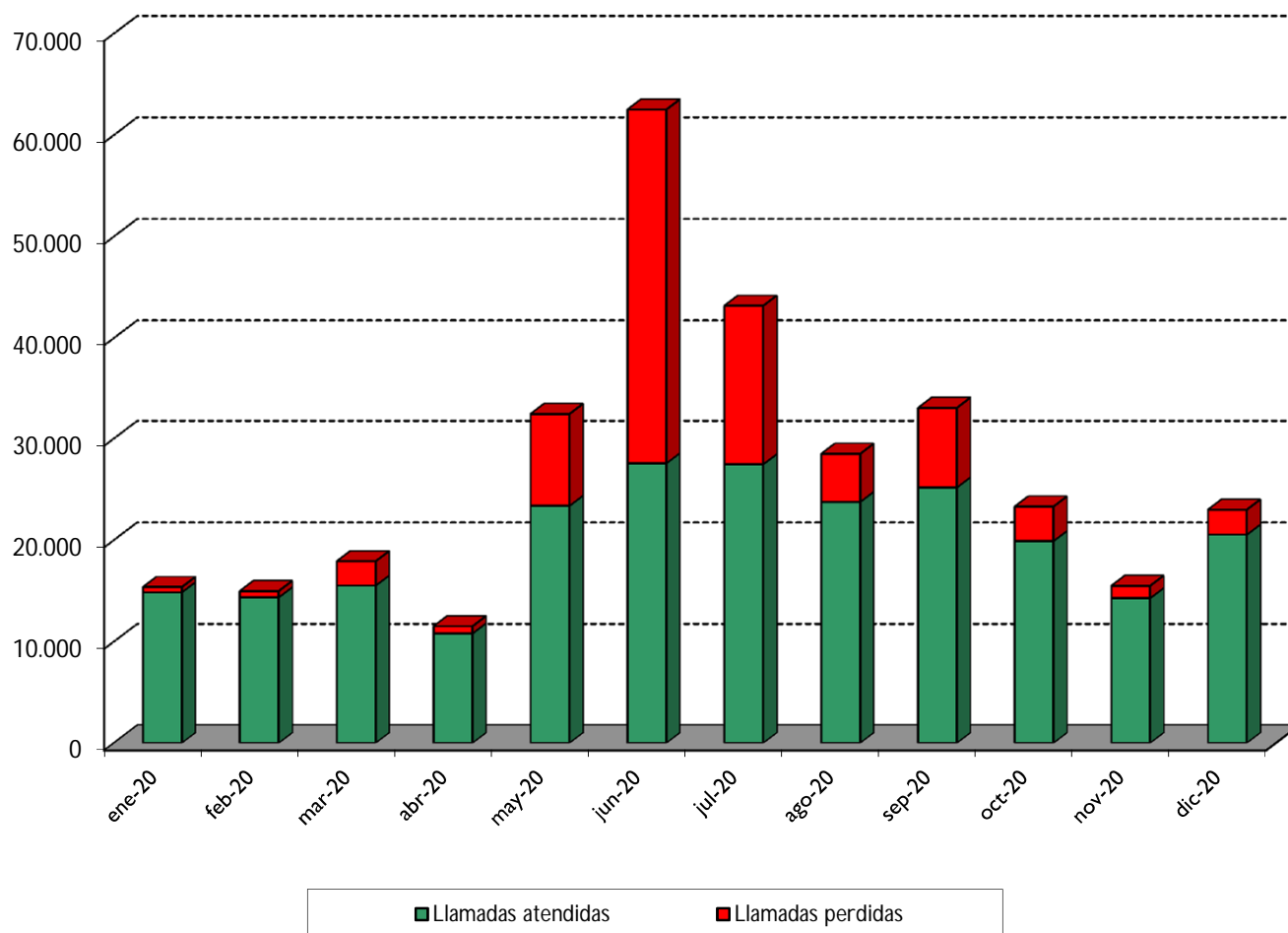


■ Llamadas atendidas

■ 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%

Informe anual	
Total llamadas	321.095
Llamadas atendidas	237.538
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>73,98%</b>

→ Objetivo no cumplido

### Evolución del índice de cobertura





## Tiempos de espera

### Objetivo de calidad:

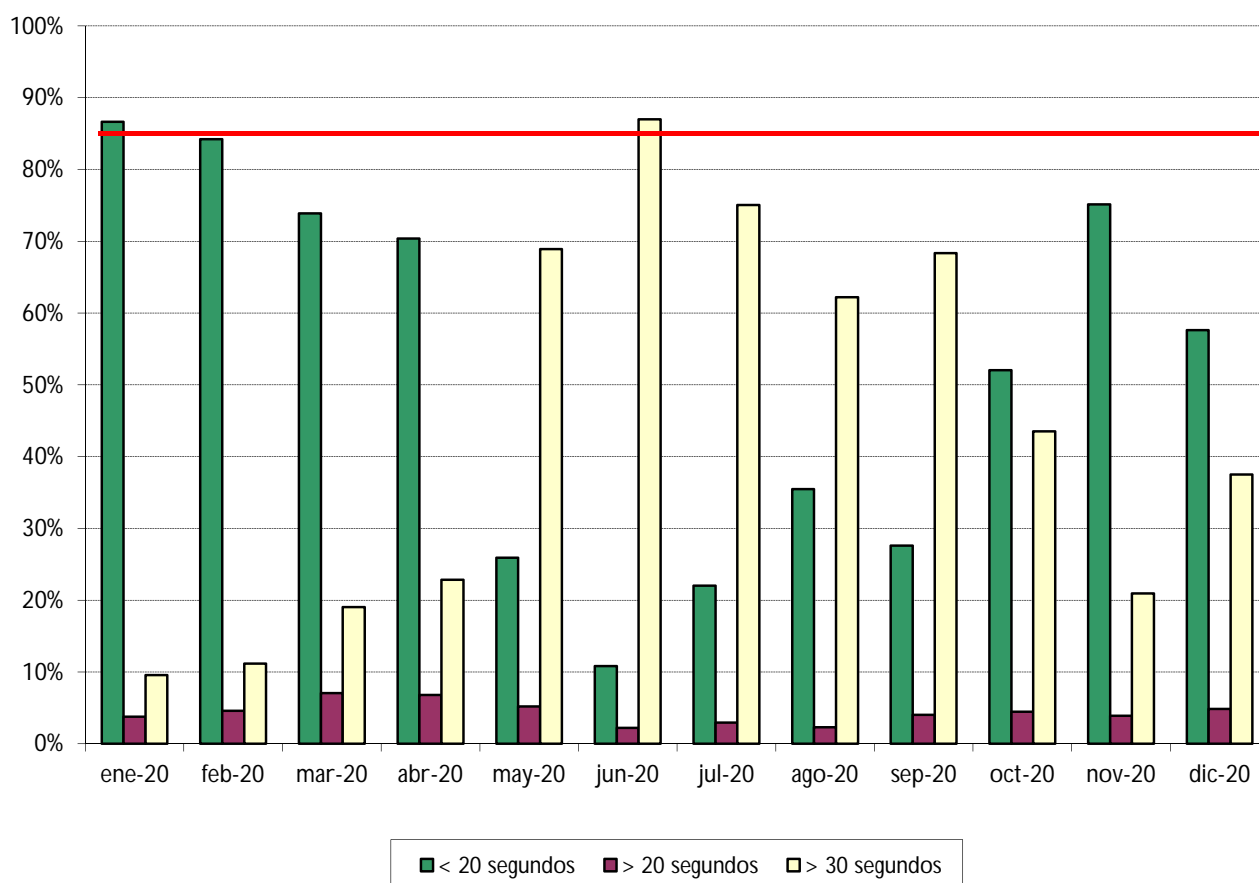
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

Informe anual		
< 20 segundos	107.377	45,20%
> 20 segundos	9.694	4,08%
> 30 segundos	120.467	50,71%
	<b>237.538</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%

Informe anual	
Total llamadas	321.095
Llamadas abandonadas	83.557
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>26,02%</b>

→ Objetivo no cumplido

## Evolución del índice de abandonos

