



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



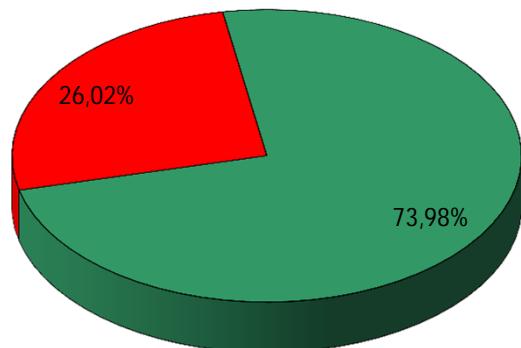
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. 2020

RESUMEN DE LLAMADAS

Informe anual

Llamadas atendidas	237.538	73,98%
Llamadas perdidas	83.557	26,02%
TOTAL	321.095	100,00%



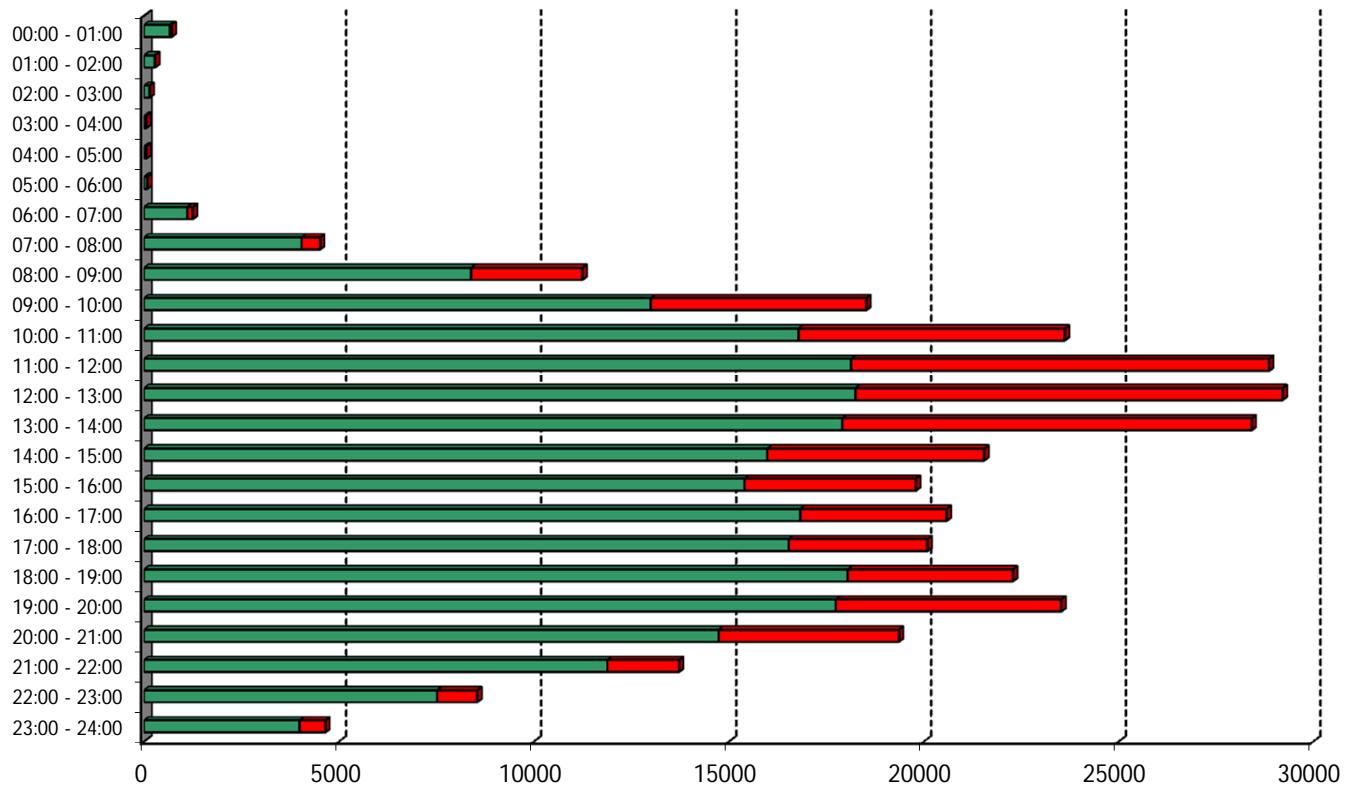
Desglose de llamadas

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

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

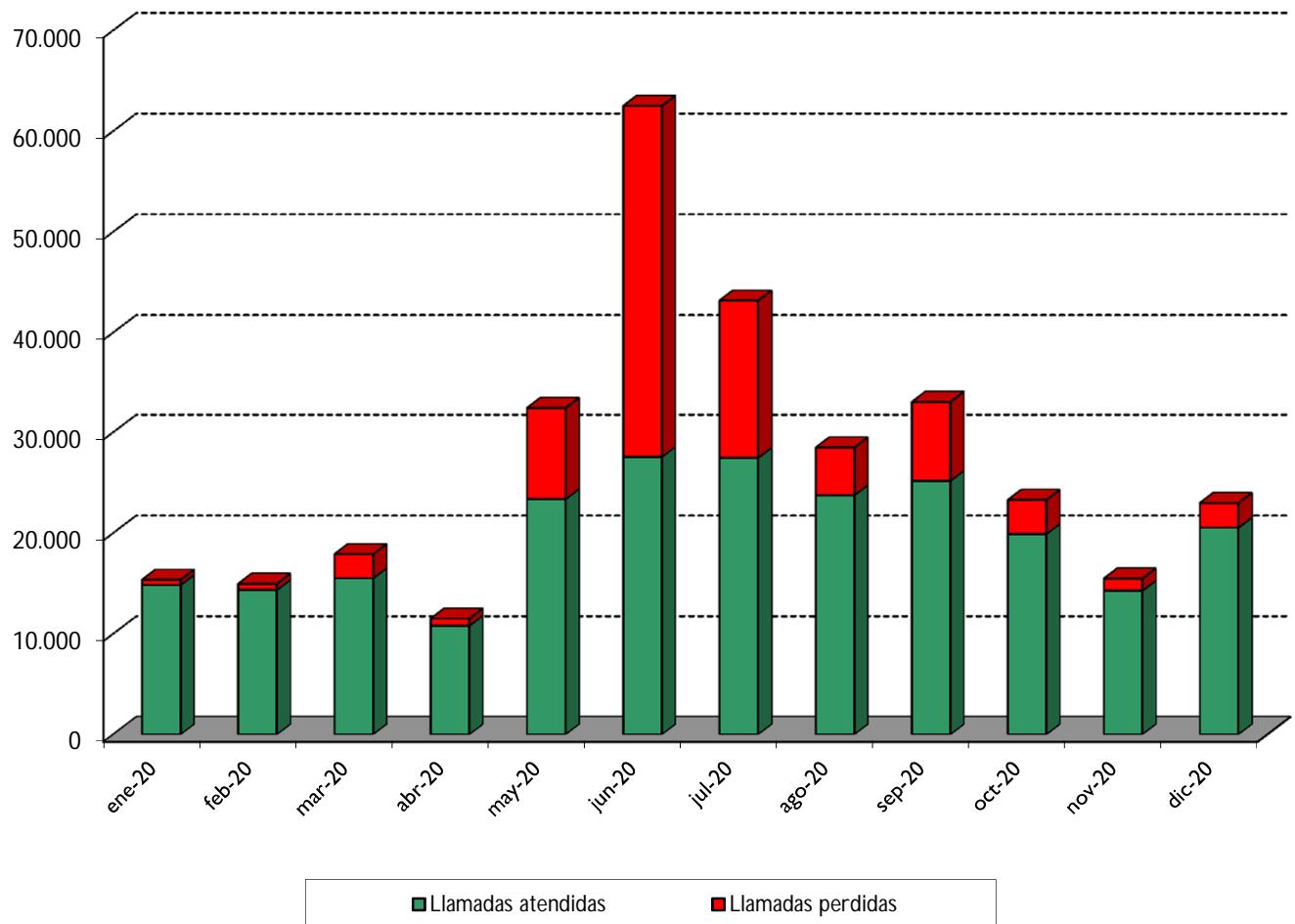
*Los datos de uso de este mes se encuentran afectados la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Desglose por franja horaria - Informe anual



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

Cobertura de llamadas - Evolución



INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

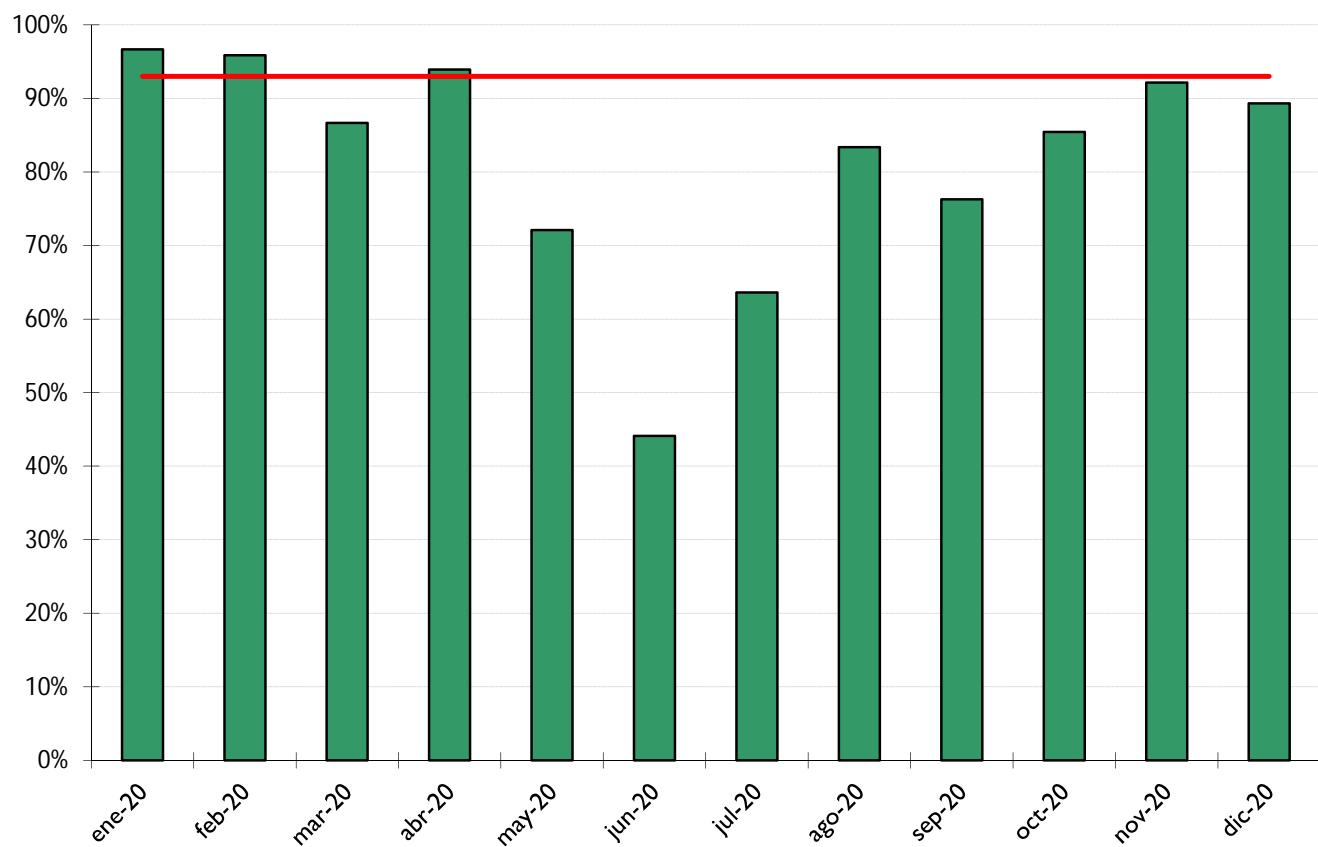
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

Informe anual	
Total Llamadas	321.095
Llamadas atendidas	237.538
ÍNDICE DE COBERTURA	73,98%

→ 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%
	237.538	100,00%

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
ÍNDICE DE ABANDONOS	26,02%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

