



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

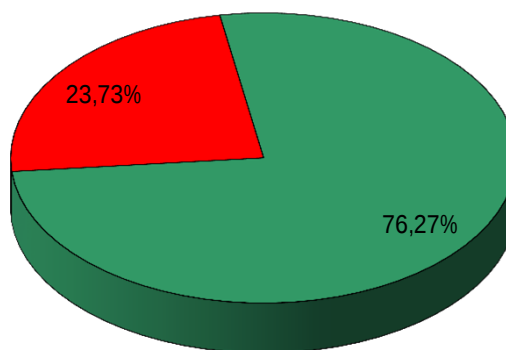
INFORME DE CALIDAD. SEPTIEMBRE DE 2020



RESUMEN DE LLAMADAS

septiembre 2020

Llamadas atendidas	25.182	76,27%
Llamadas perdidas	7.836	23,73%
TOTAL	33.018	100,00%



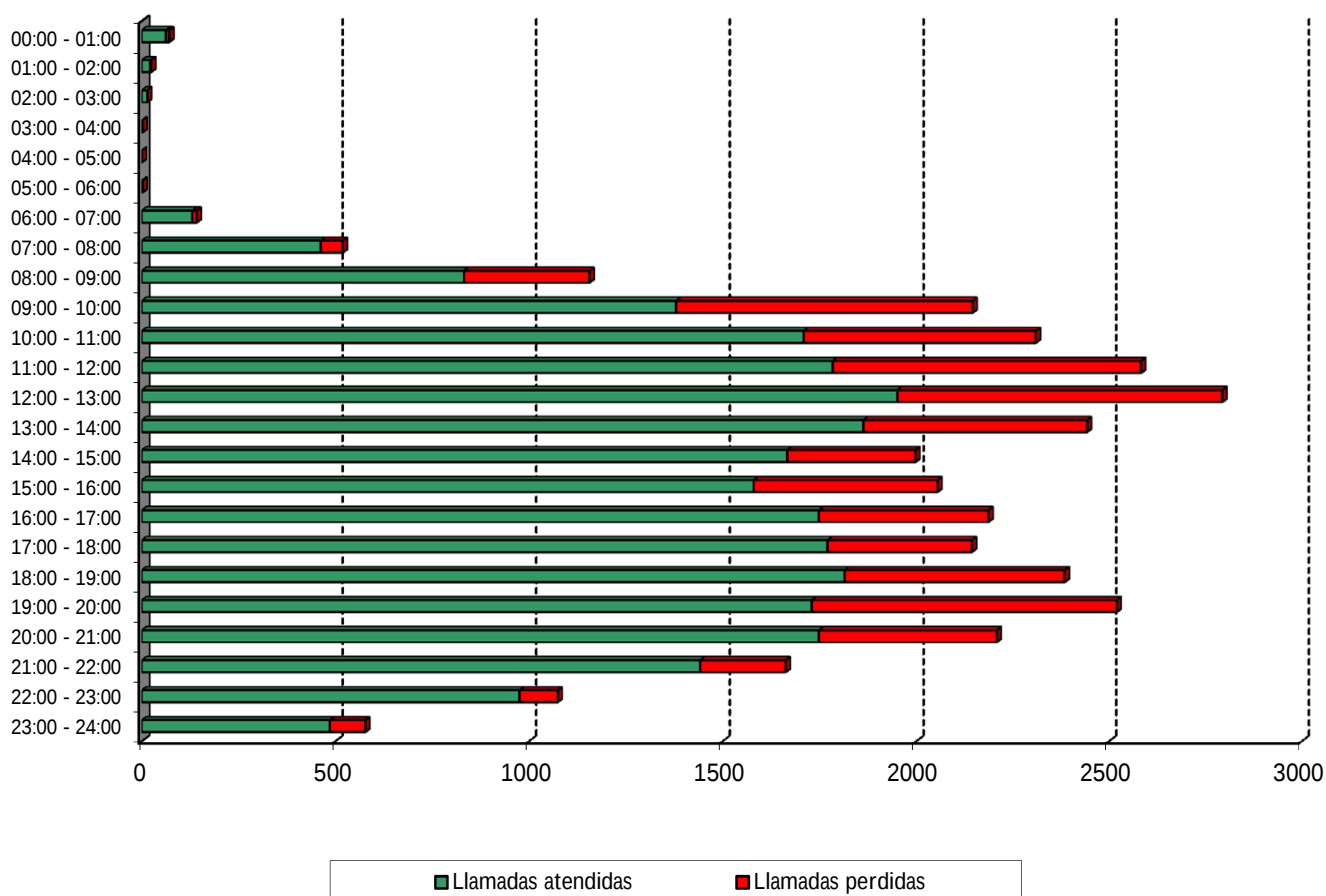
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	28.297	85,70%
Estación Plaza de Armas	4.721	14,30%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

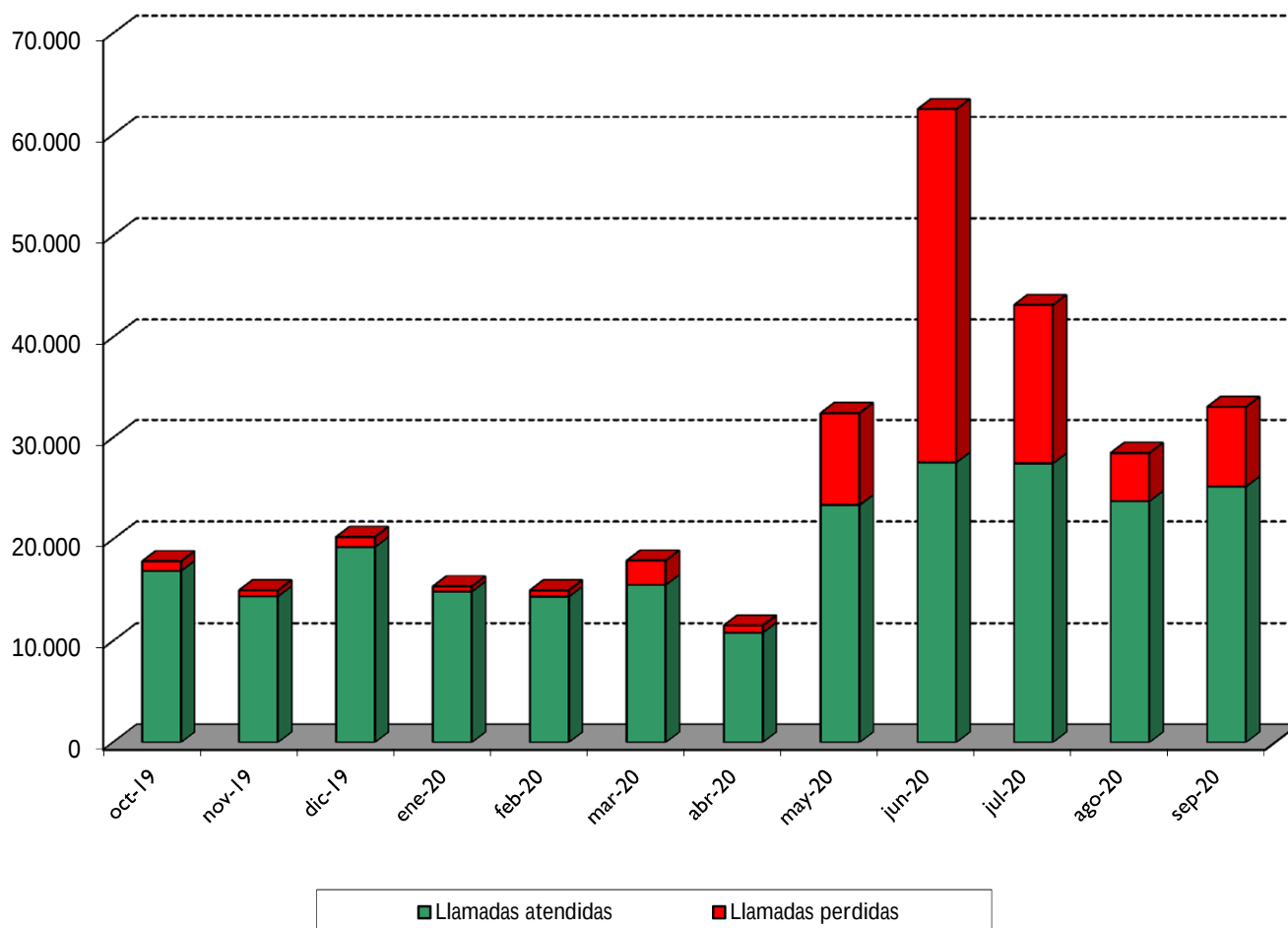
*Los datos de uso de este mes se encuentran afectados la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Desglose por franja horaria - septiembre 2020





Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

septiembre 2020	
Total llamadas	33.018
Llamadas atendidas	25.182
ÍNDICE DE COBERTURA	76,27%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

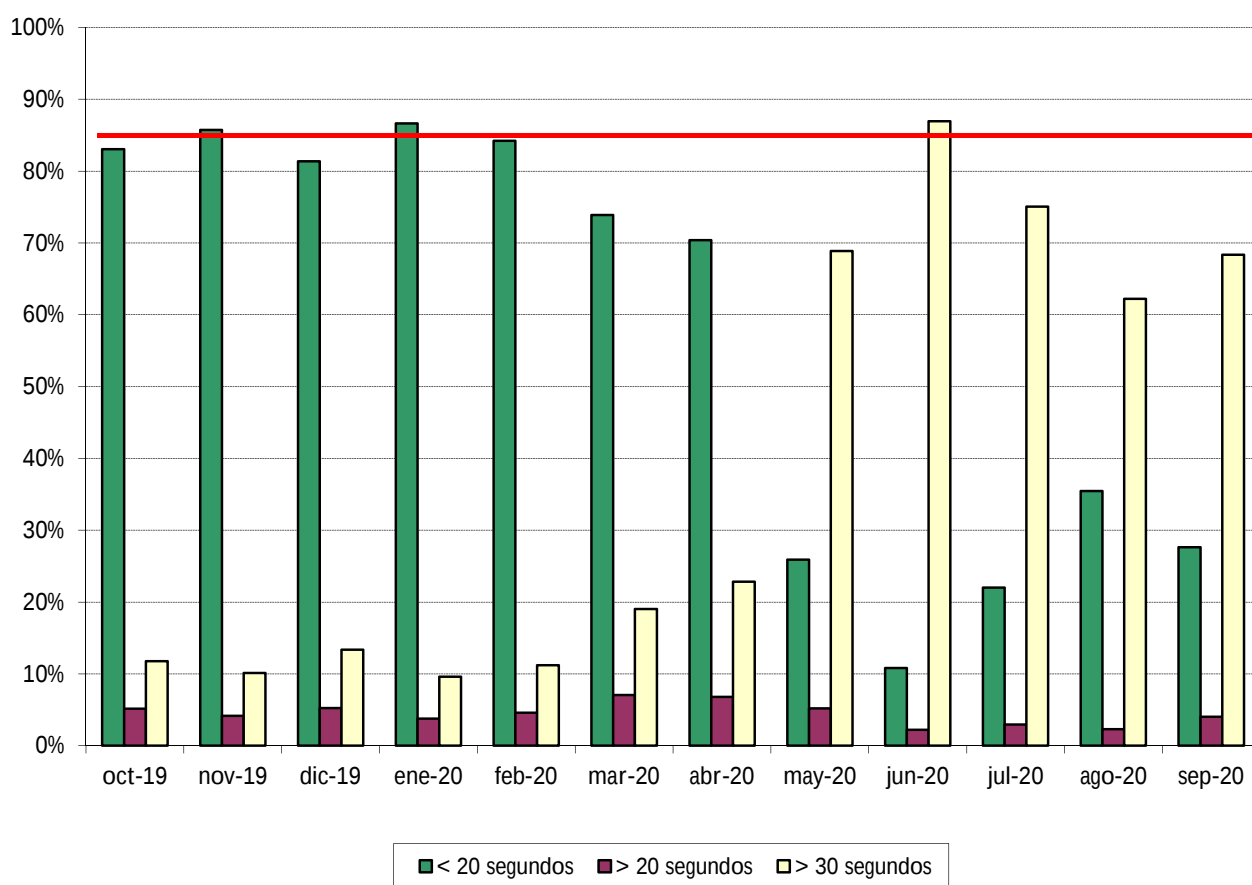
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

septiembre 2020		
< 20 segundos	6.956	27,62%
> 20 segundos	1.012	4,02%
> 30 segundos	17.214	68,36%
25.182	100,00%	

→ 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%

septiembre 2020	
Total llamadas	33.018
Llamadas abandonadas	7.836
ÍNDICE DE ABANDONOS	23,73%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

