



Junta de Andalucía

**Consejería de Fomento, Infraestructuras
y Ordenación del Territorio**

Consortio de Transporte Metropolitano
del Área de Sevilla

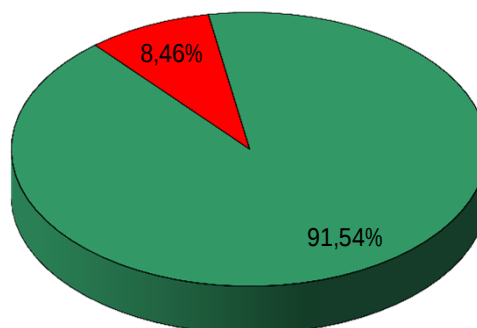
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. ENERO DE 2021

RESUMEN DE LLAMADAS

enero 2021

Llamadas atendidas	17.467	91,54%
Llamadas perdidas	1.615	8,46%
TOTAL	19.082	100,00%



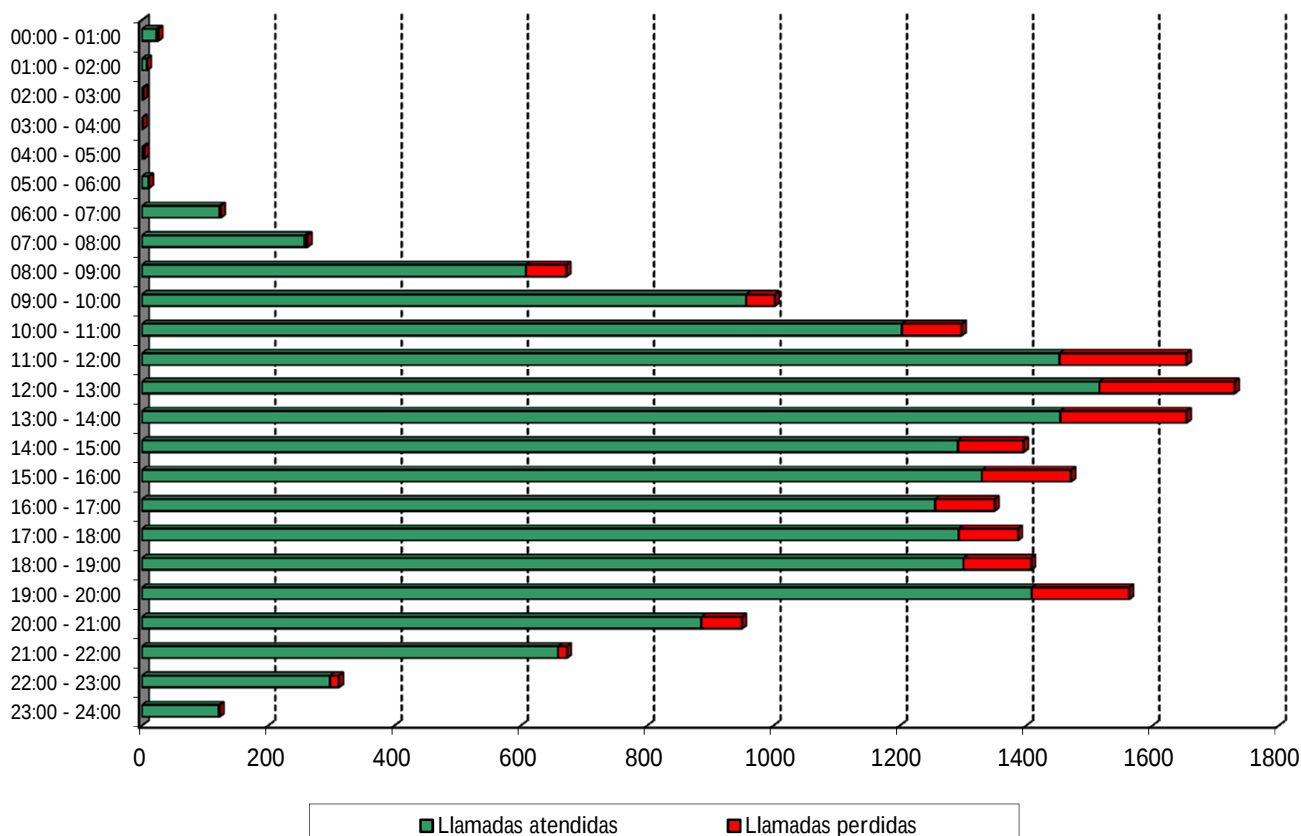
Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	16.979	88,98%
Estación Plaza de Armas	2.102	11,02%

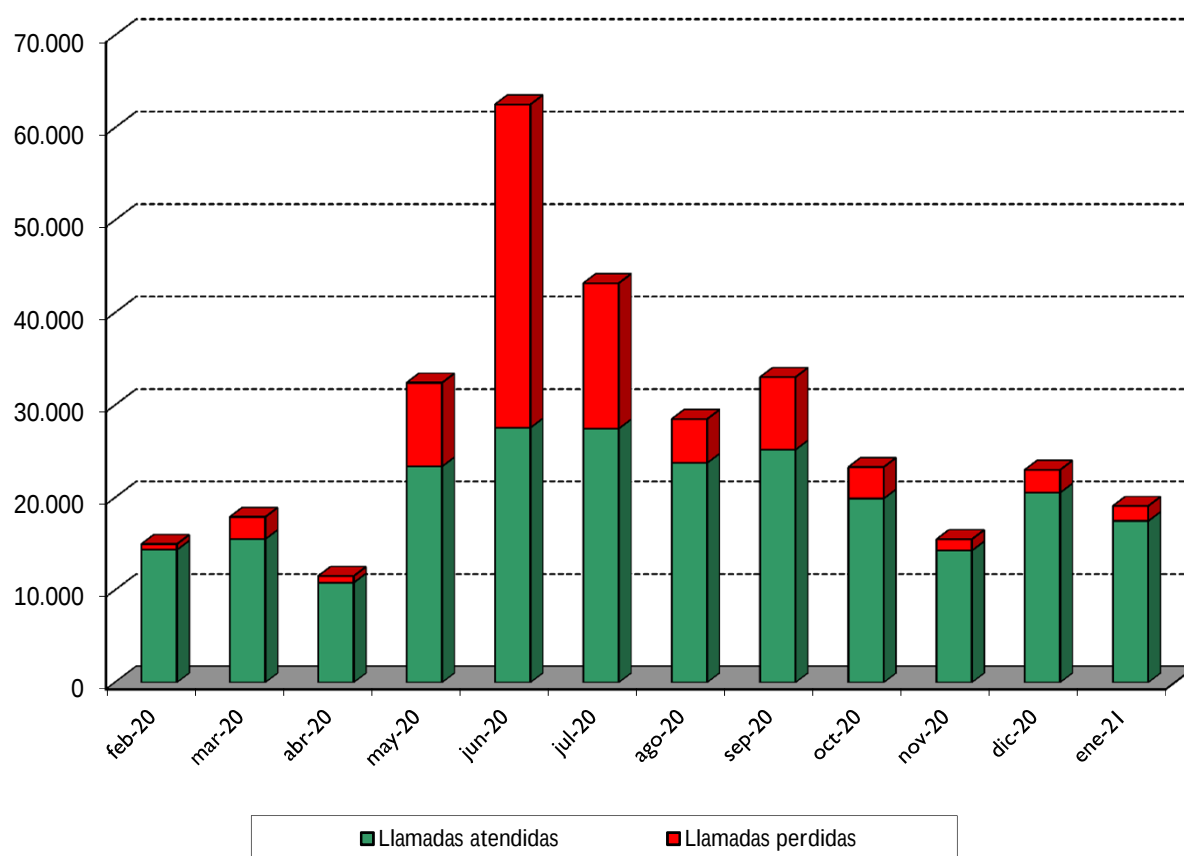
■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

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

Desglose por franja horaria - enero 2021



Cobertura de llamadas - Evolución



INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

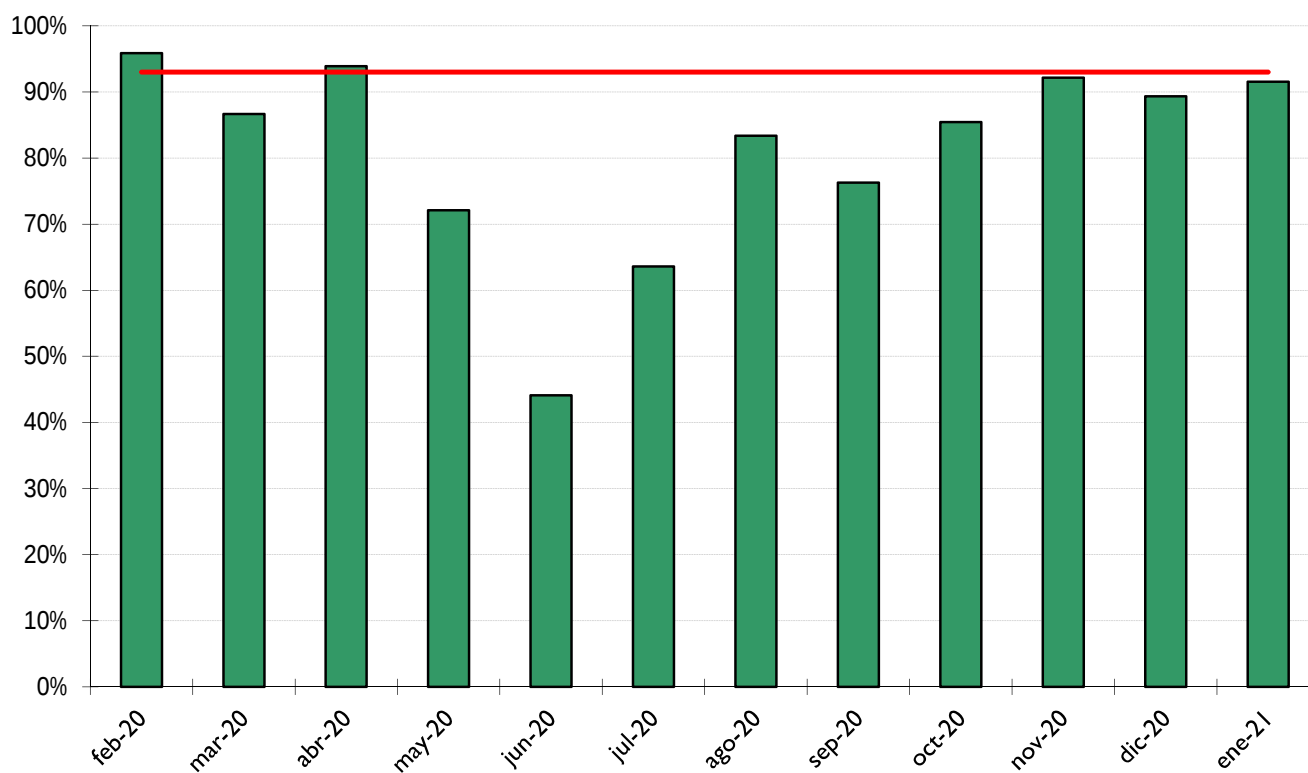
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

enero 2021	
Total llamadas	19.082
Llamadas atendidas	17.467
ÍNDICE DE COBERTURA	91,54%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura



Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

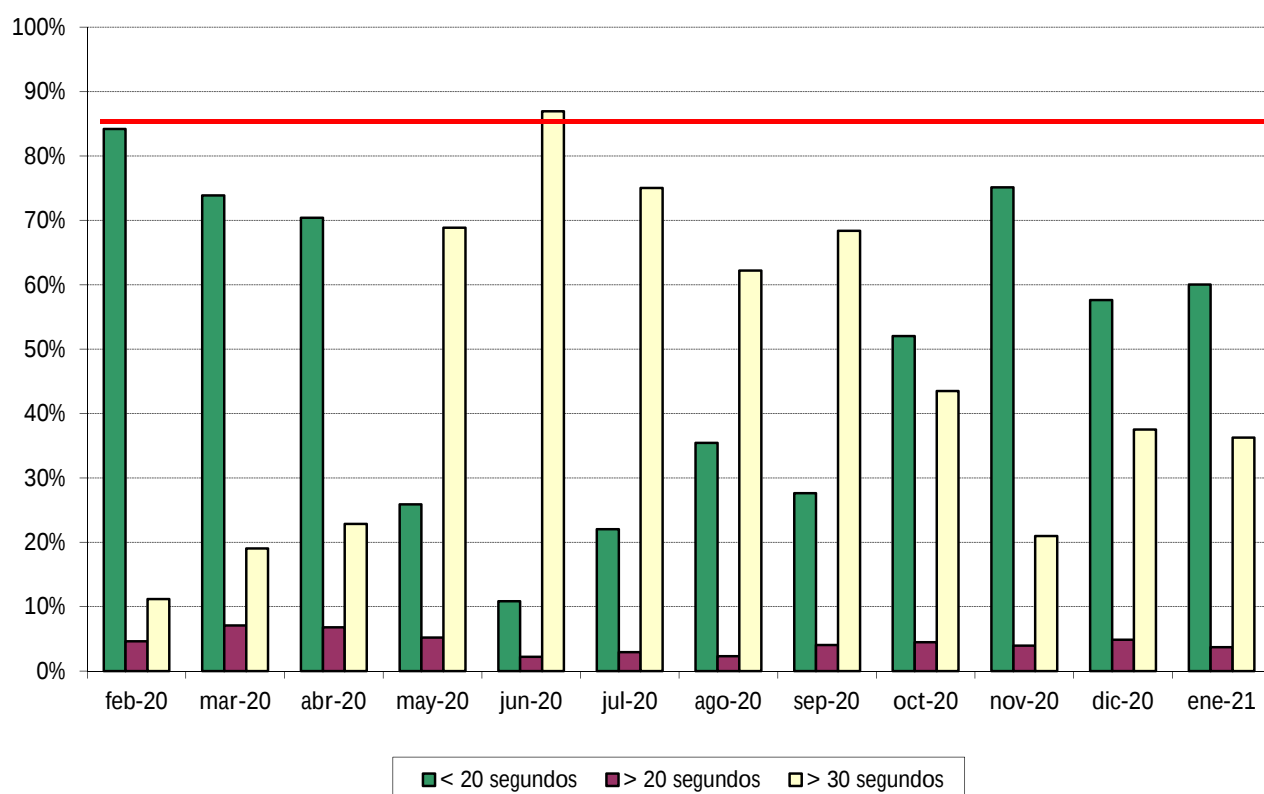
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

enero 2021		
< 20 segundos	10.499	59,98%
> 20 segundos	636	3,63%
> 30 segundos	6.369	36,39%
	17.504	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%

enero 2021	
Total llamadas	19.082
Llamadas abandonadas	1.615
ÍNDICE DE ABANDONOS	8,46%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

