



Junta de Andalucía

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

Consortio de Transporte Metropolitano
del Área de Sevilla

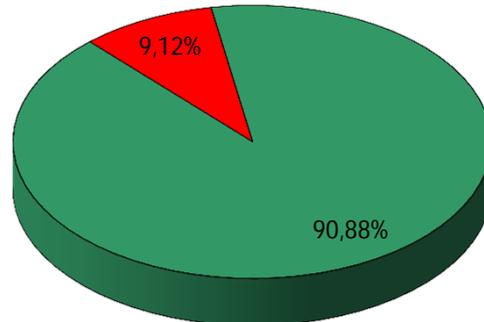
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. MARZO DE 2021

RESUMEN DE LLAMADAS

marzo 2021

Llamadas atendidas	19.863	90,88%
Llamadas perdidas	1.993	9,12%
TOTAL	21.856	100,00%

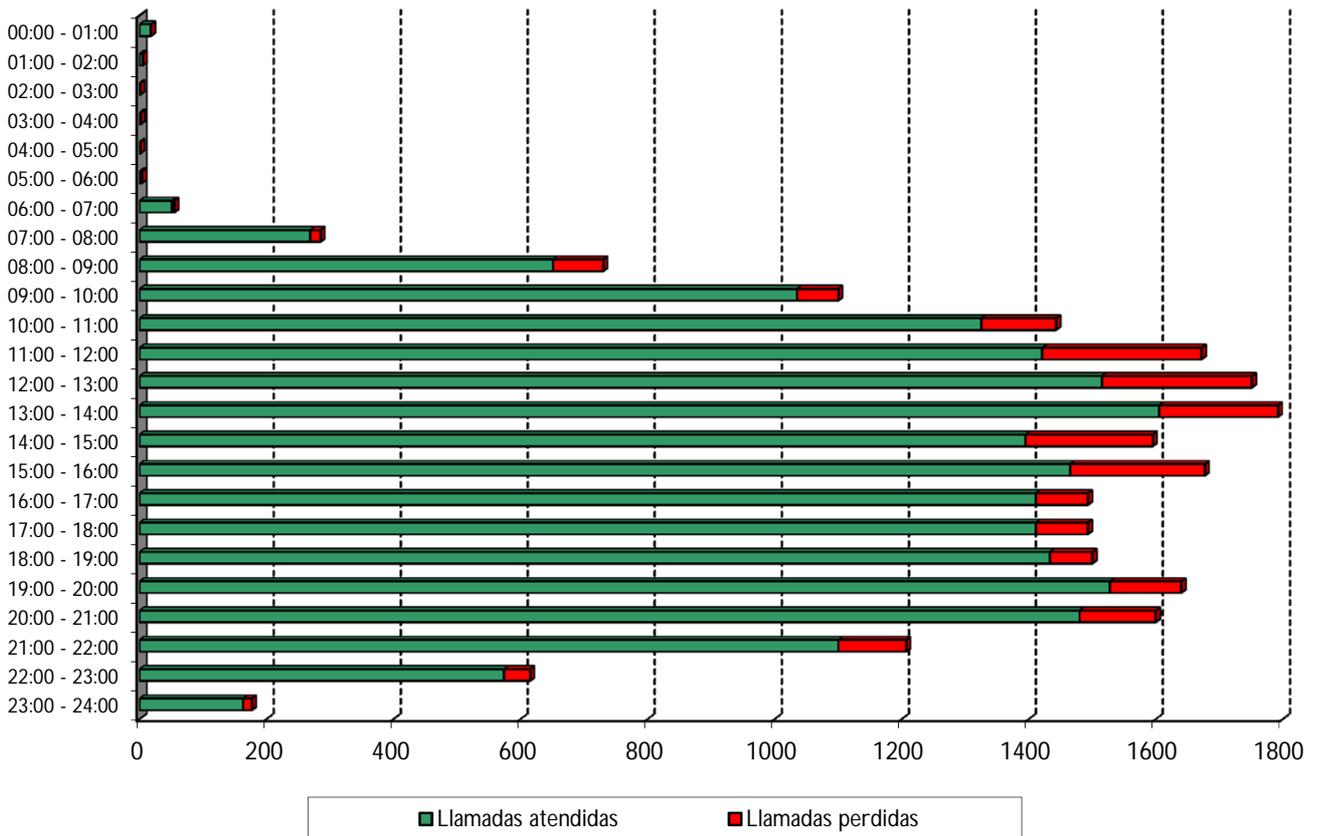


Desglose de llamadas

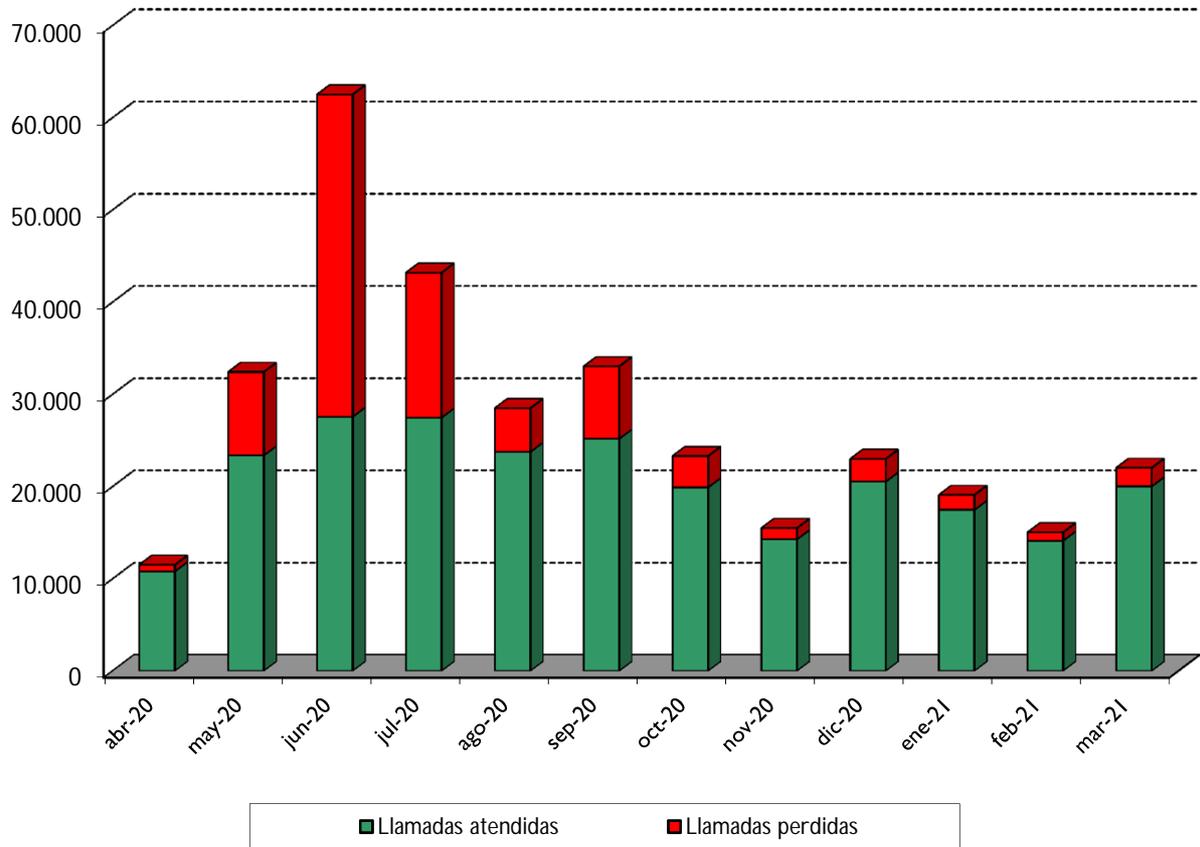
Ámbito metropolitano	20.035	90,99%
Estación Plaza de Armas	1.983	9,01%

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

Desglose por franja horaria - marzo 2021



Cobertura de llamadas - Evolución



INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

marzo 2021	
Total llamadas	21.856
Llamadas atendidas	19.863
ÍNDICE DE COBERTURA	90,88%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura



Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

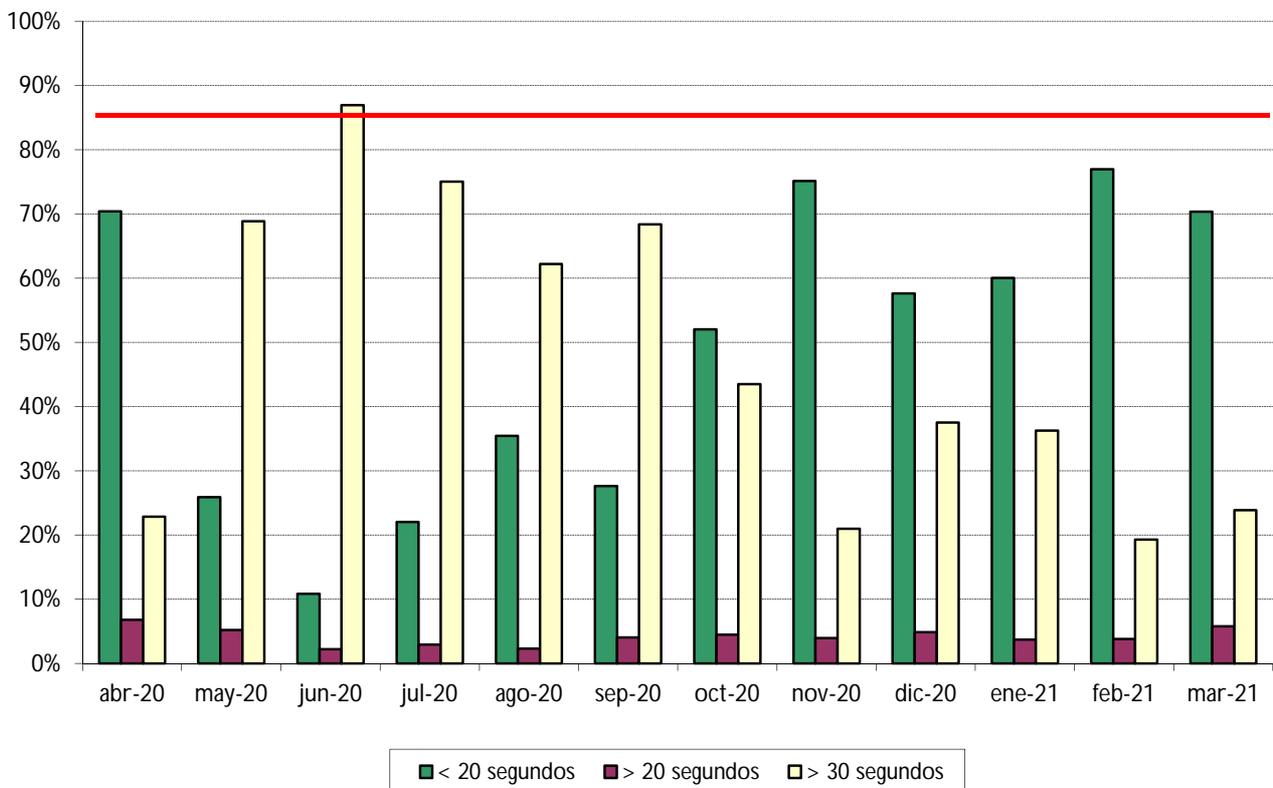
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

marzo 2021		
< 20 segundos	14.020	70,58%
> 20 segundos	1.129	5,68%
> 30 segundos	4.714	23,73%
Total	19.863	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%

marzo 2021	
Total llamadas	21.856
Llamadas abandonadas	1.993
ÍNDICE DE ABANDONOS	9,12%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

