



# **Junta de Andalucía**

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

Consortio de Transporte Metropolitano  
del Área de Sevilla

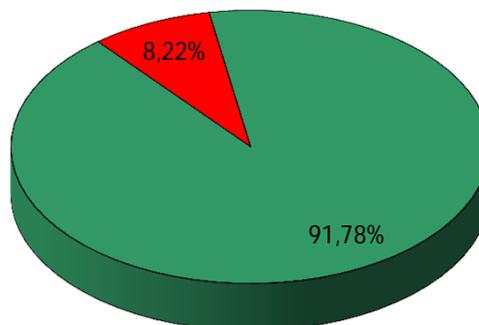
## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

INFORME DE CALIDAD. ABRIL DE 2021

**RESUMEN DE LLAMADAS**

abril 2021

Llamadas atendidas	19.436	91,78%
Llamadas perdidas	1.740	8,22%
<b>TOTAL</b>	<b>21.176</b>	<b>100,00%</b>



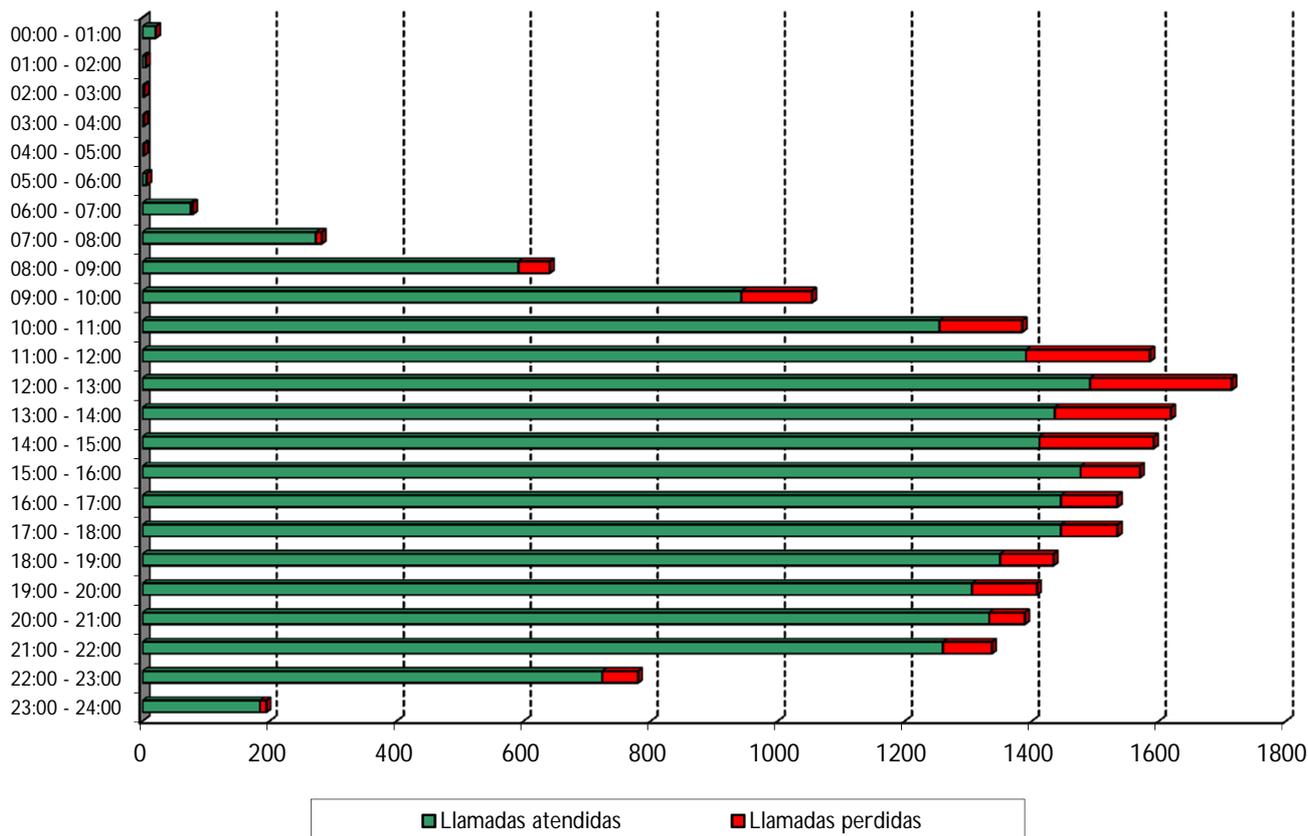
**Desglose de llamadas**

Ámbito metropolitano	19.390	91,36%
Estación Plaza de Armas	1.833	8,64%

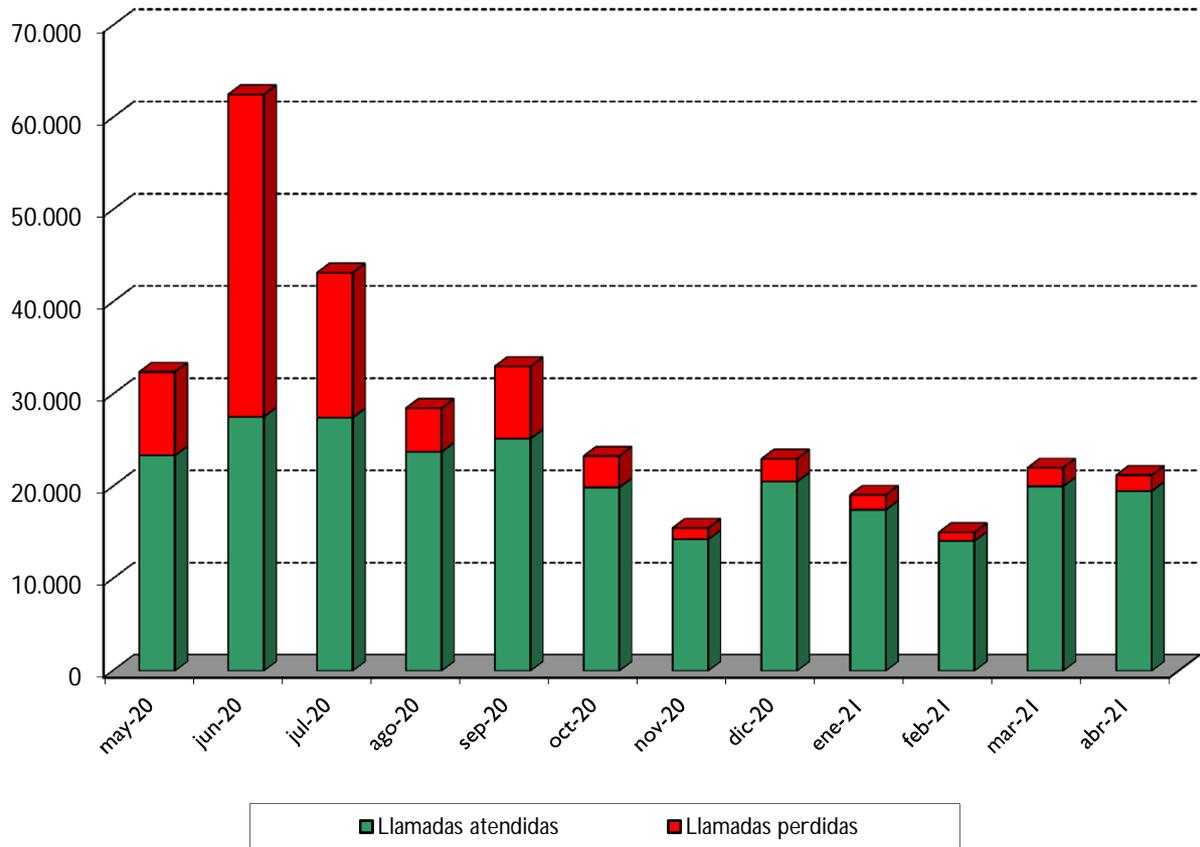
■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas

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

**Desglose por franja horaria - abril 2021**



**Cobertura de llamadas - Evolución**



## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

#### Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

abril 2021	
Total llamadas	21.176
Llamadas atendidas	19.436
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>91,78%</b>

→ Objetivo no cumplido

### Evolución del índice de cobertura



**Tiempos de espera**

**Objetivo de calidad:**

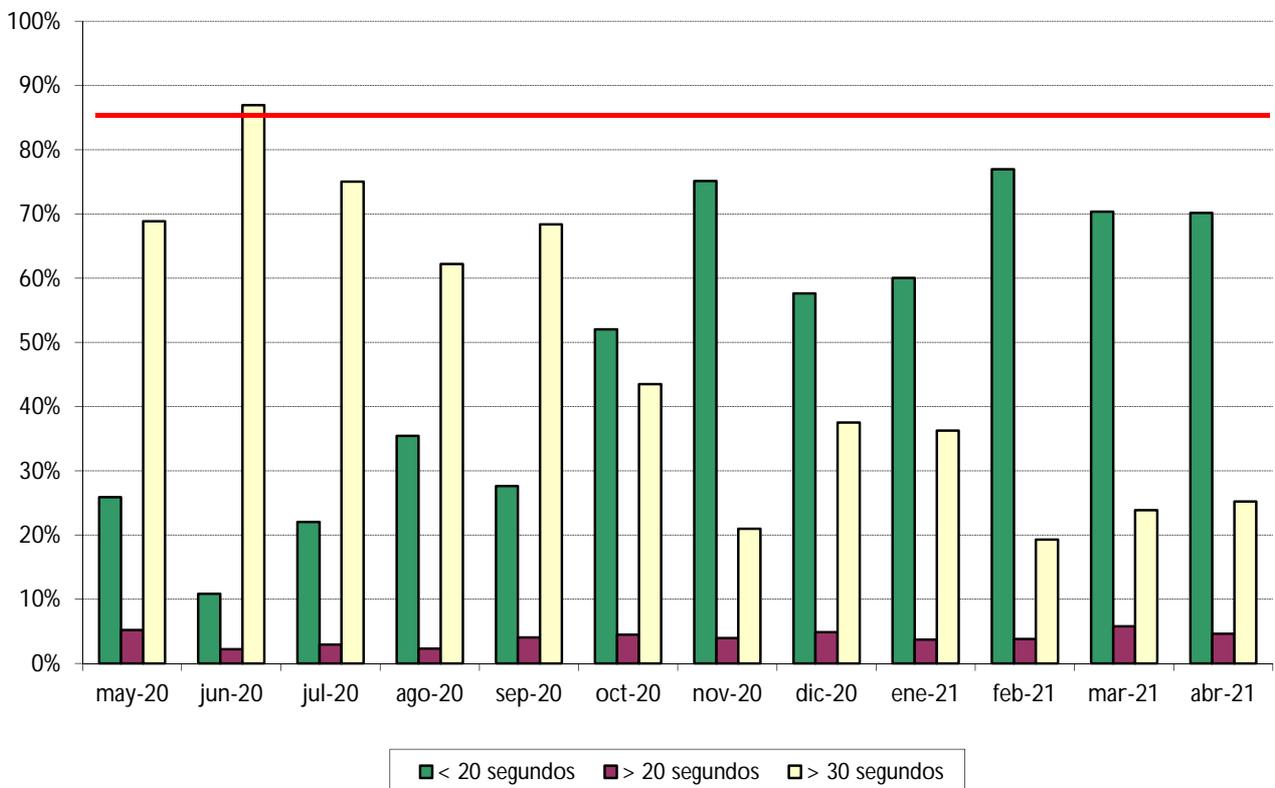
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

abril 2021		
< 20 segundos	13.735	70,67%
> 20 segundos	916	4,71%
> 30 segundos	4.785	24,62%
<b>Total</b>	<b>19.436</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%

abril 2021	
Total llamadas	21.176
Llamadas abandonadas	1.740
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>8,22%</b>

→ Objetivo no cumplido

**Evolución del índice de abandonos**

