



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



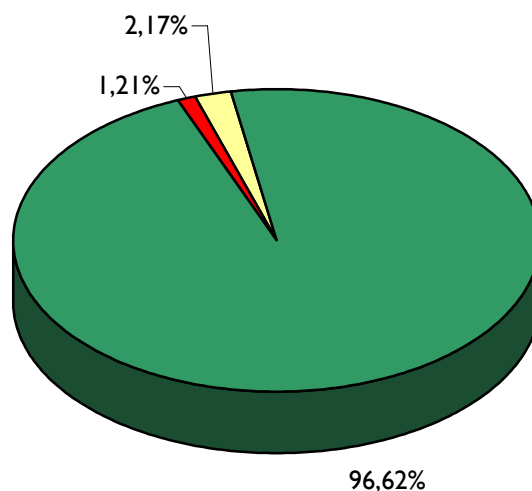
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. DICIEMBRE DE 2006



RESUMEN DE LLAMADAS

diciembre 2006		
Llamadas atendidas	400	96,62%
Llamadas perdidas	5	1,21%
Abandonos técnicos	9	2,17%
TOTAL	414	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

diciembre 2006	
Total llamadas	414
Llamadas atendidas	400
ÍNDICE DE COBERTURA	96,62%

➔ Objetivo cumplido

Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

diciembre 2006	
Total llamadas	414
Llamadas abandonadas	5
ÍNDICE DE ABANDONOS	1,21%

➔ Objetivo cumplido