



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



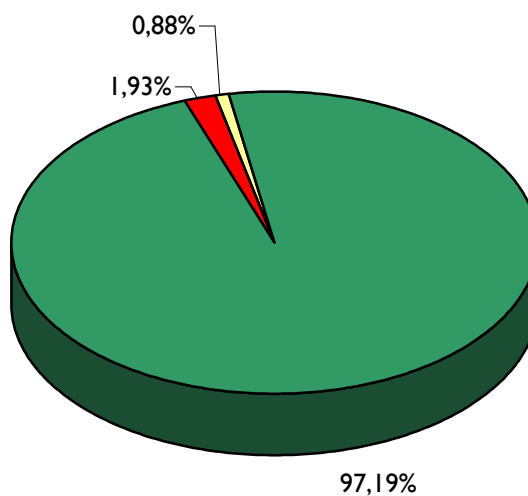
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. ENERO DE 2007



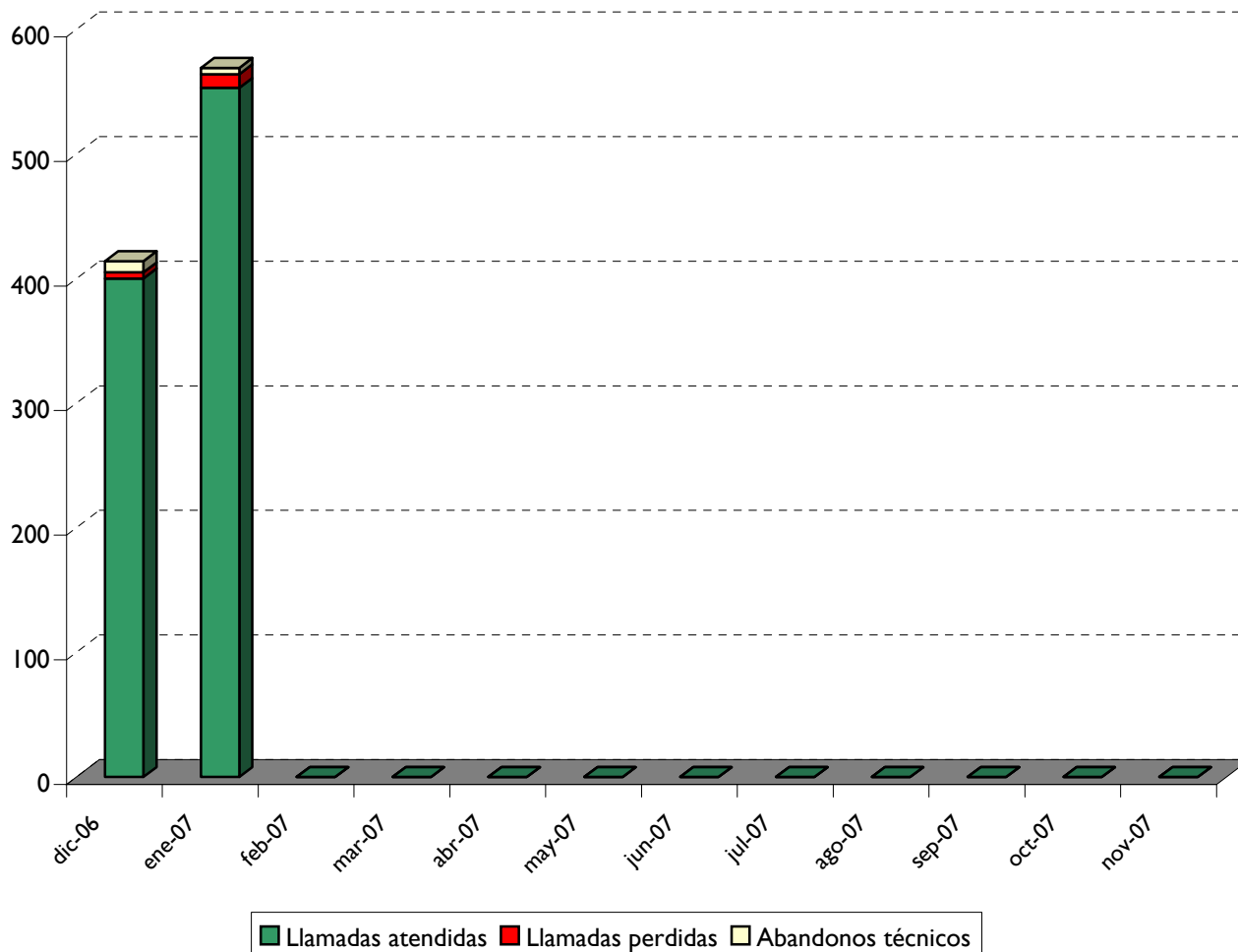
RESUMEN DE LLAMADAS

enero 2007		
Llamadas atendidas	553	97,19%
Llamadas perdidas	11	1,93%
Abandonos técnicos	5	0,88%
TOTAL	569	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

Cobertura de llamadas - Evolución



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

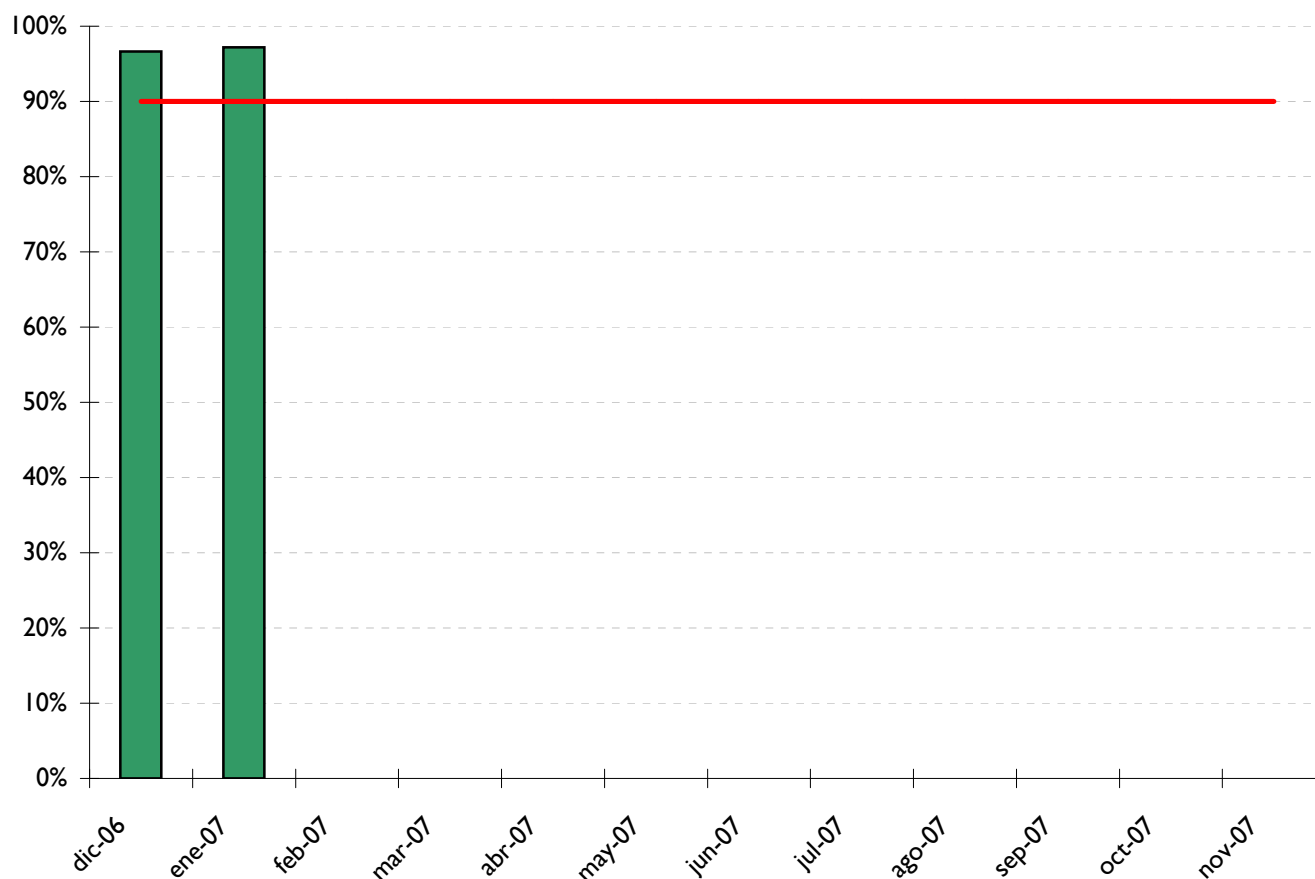
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

enero 2007	
Total llamadas	569
Llamadas atendidas	553
ÍNDICE DE COBERTURA	97,19%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

enero 2007	
Total llamadas	569
Llamadas abandonadas	11
ÍNDICE DE ABANDONOS	1,93%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

