Consorcio de Transporte Metropolitano

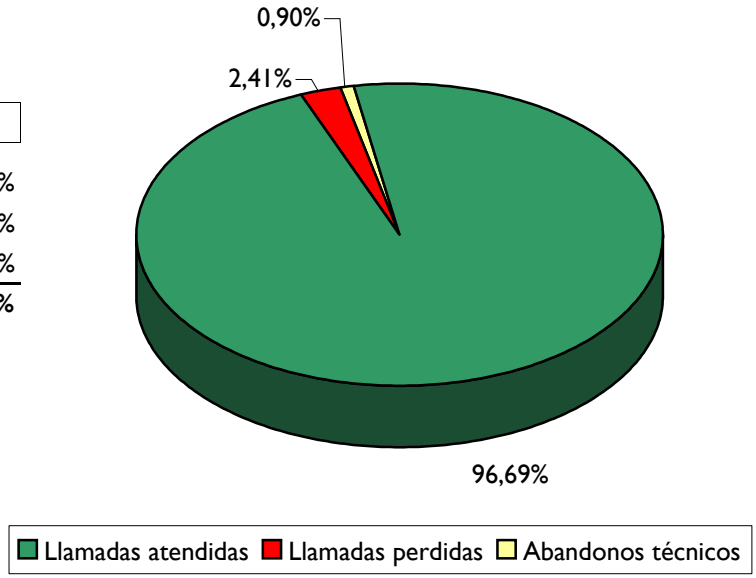
Área de Sevilla

CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

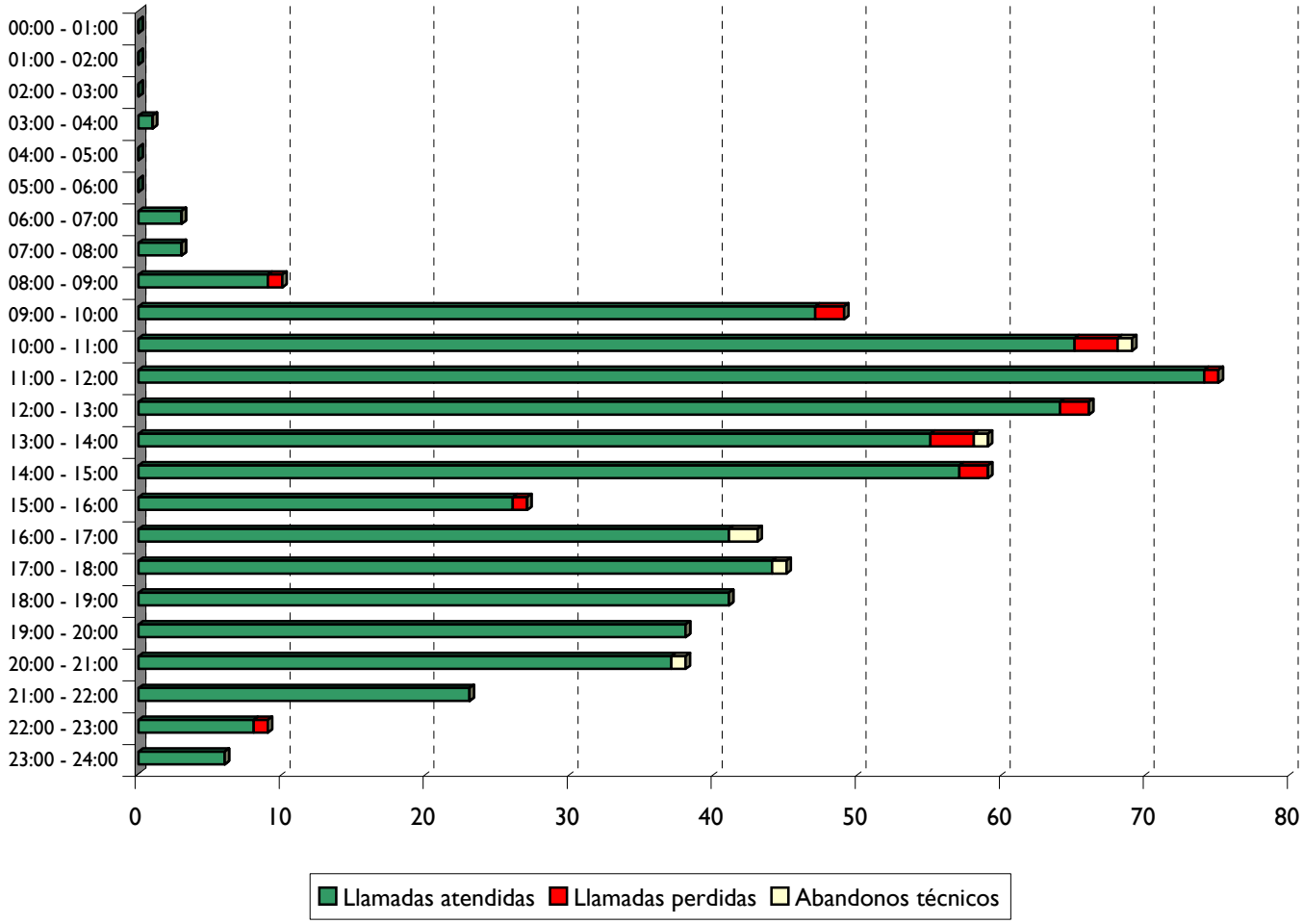
INFORME DE CALIDAD. FEBRERO DE 2007

RESUMEN DE LLAMADAS

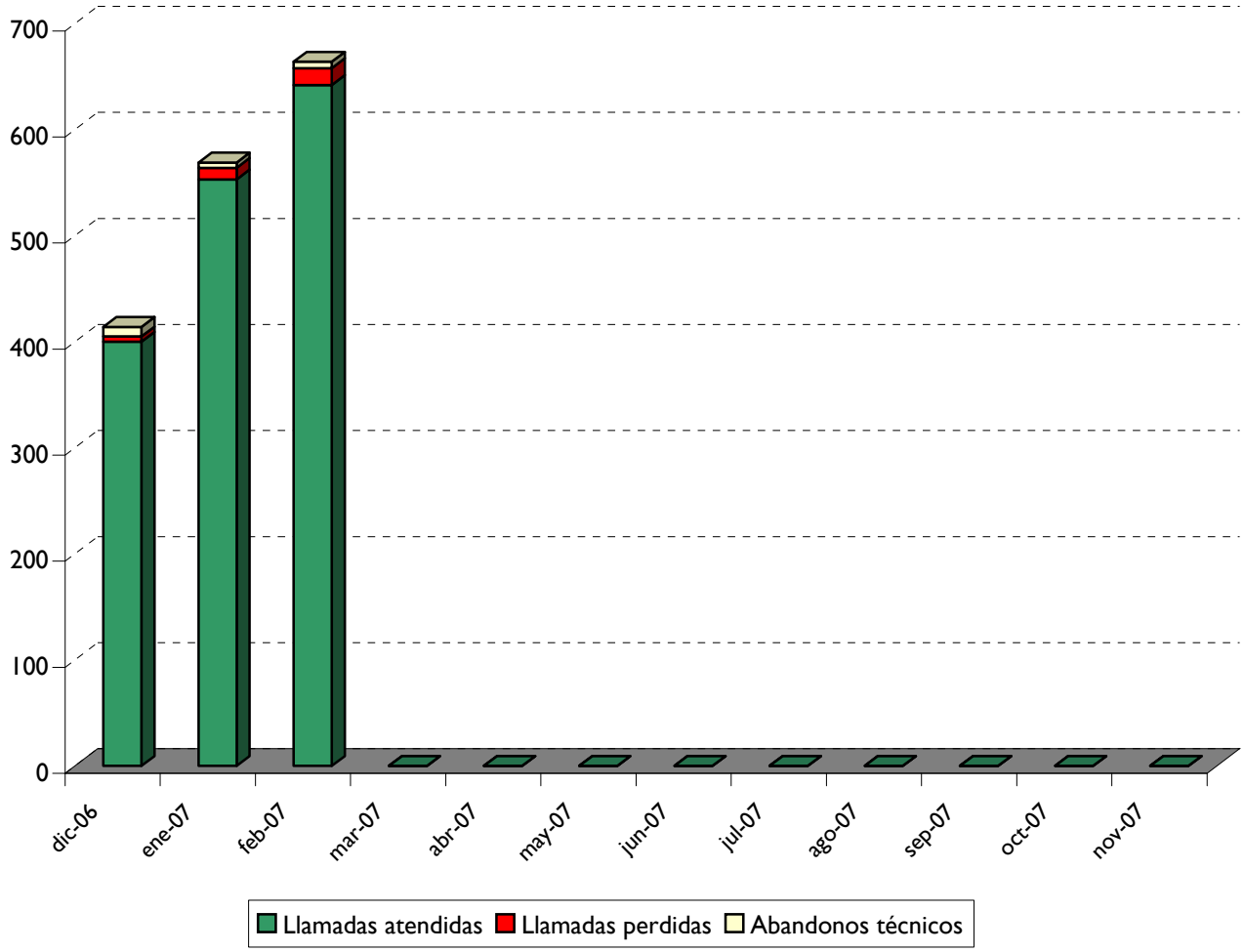
febrero 2007		
Llamadas atendidas	642	96,69%
Llamadas perdidas	16	2,41%
Abandonos técnicos	6	0,90%
TOTAL	**664**	**100,00%**



Desglose por franja horaria - febrero 2007



Cobertura de llamadas - Evolución



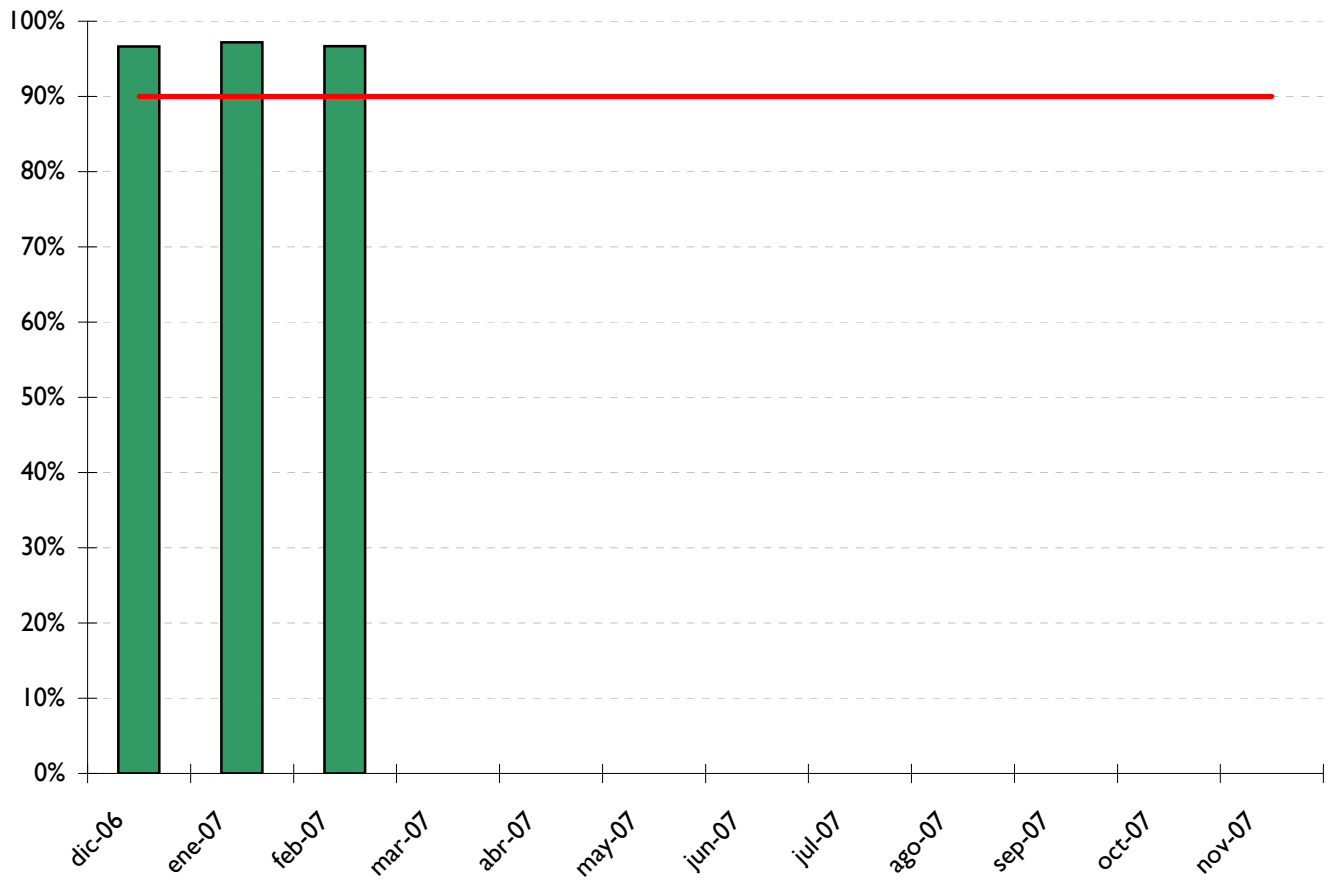
INFORME DE CALIDAD

Indíce de cobertura

Objetivo de calidad:
El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

febrero 2007	
Total llamadas	664
Llamadas atendidas	642
ÍNDICE DE COBERTURA	**96,69%** → Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura

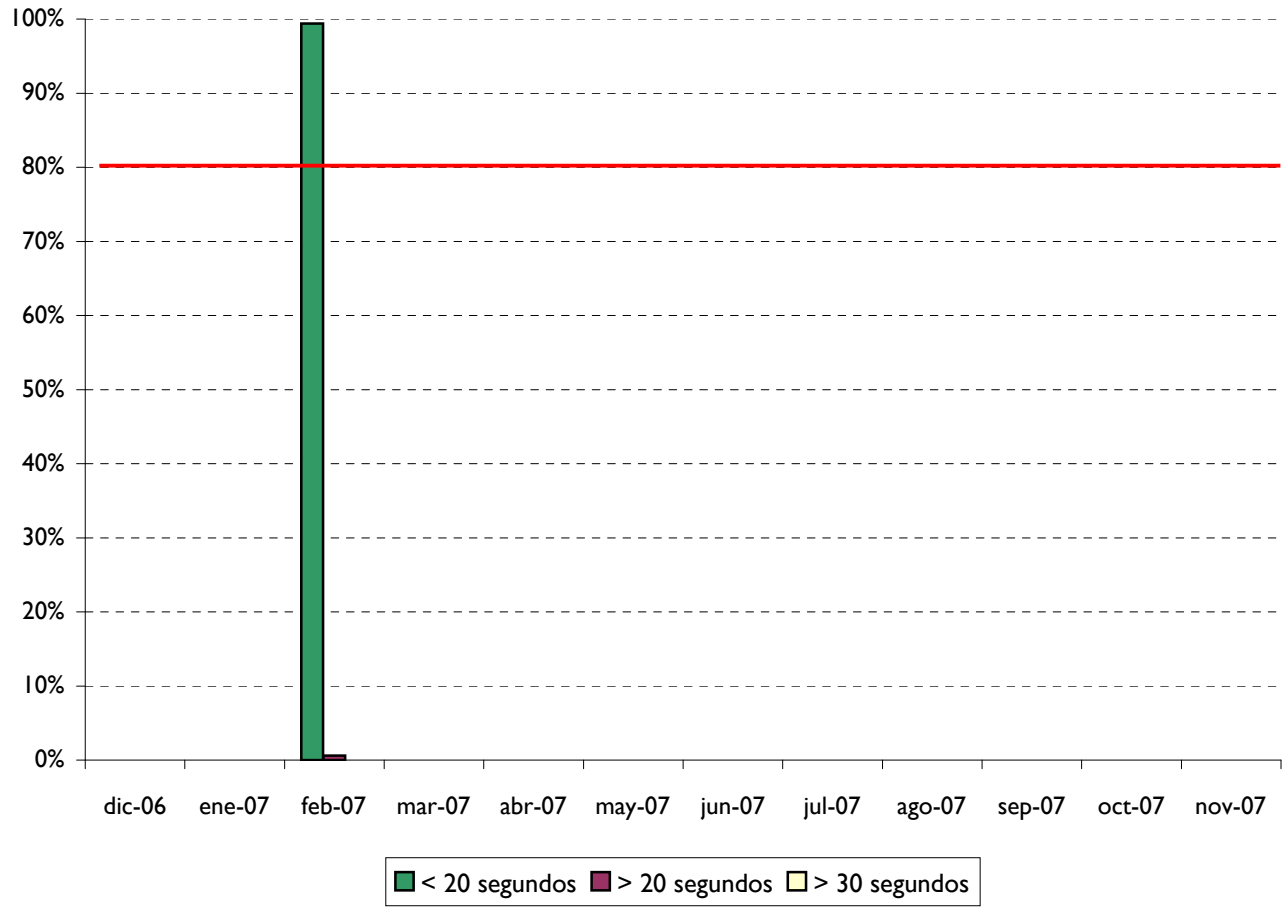


Tiempos de espera

Objetivo de calidad:
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

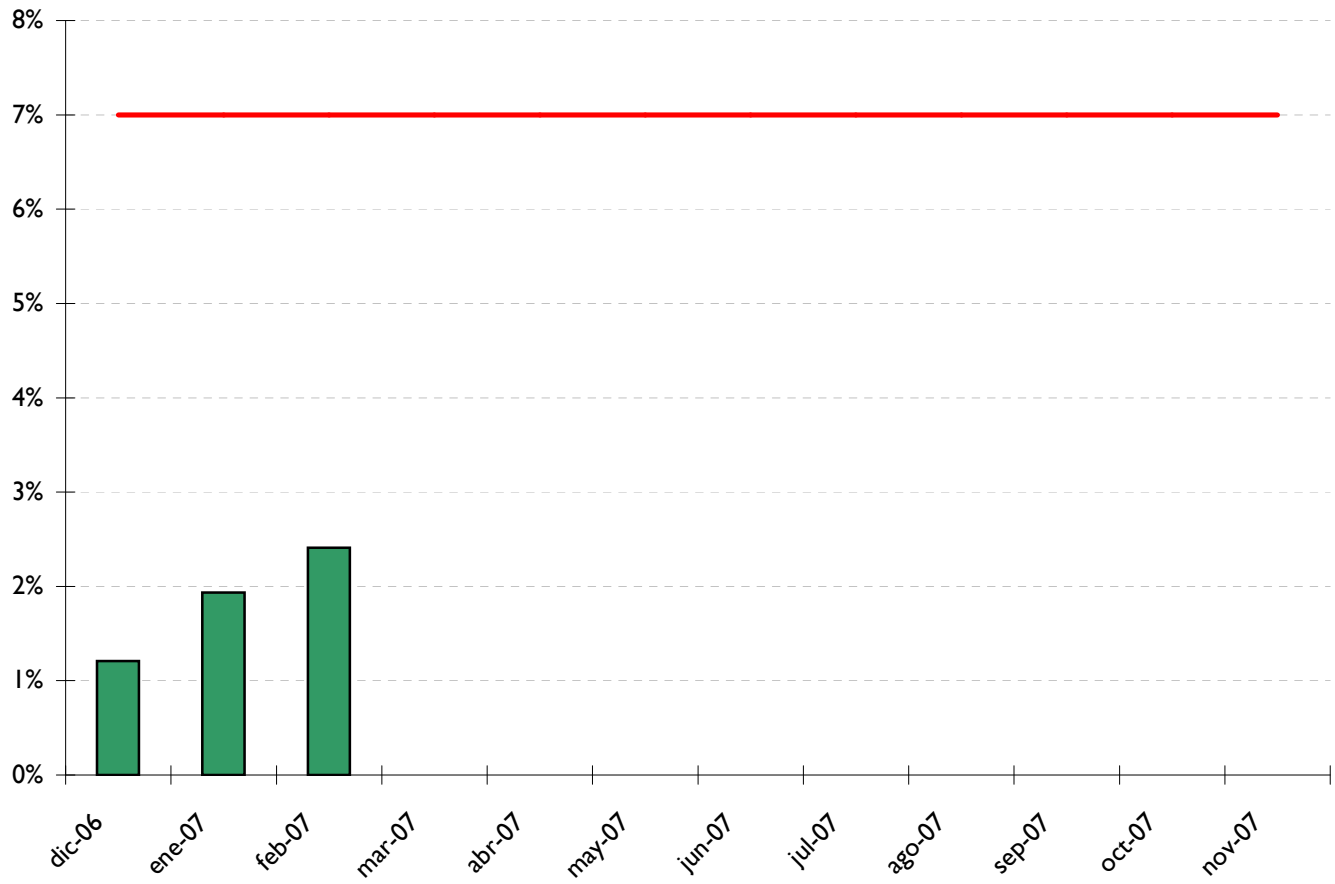
febrero 2007			
< 20 segundos	638	99,38%	→ Objetivo cumplido
> 20 segundos	4	0,62%	
> 30 segundos	0	0,00%	→ Objetivo cumplido
	642	**100,00%**	

Evolución de los tiempos de espera



Índice de abandonos

Objetivo de calidad:
El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

febrero 2007	
Total llamadas	664
Llamadas abandonadas	16
ÍNDICE DE ABANDONOS	**2,41%** → Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos