



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



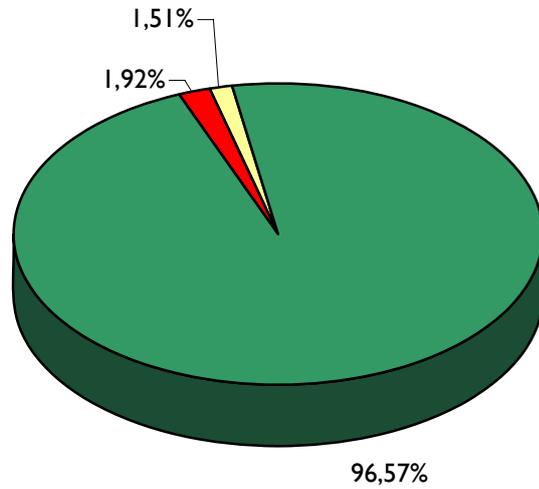
## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

INFORME DE CALIDAD. NOVIEMBRE DE 2007



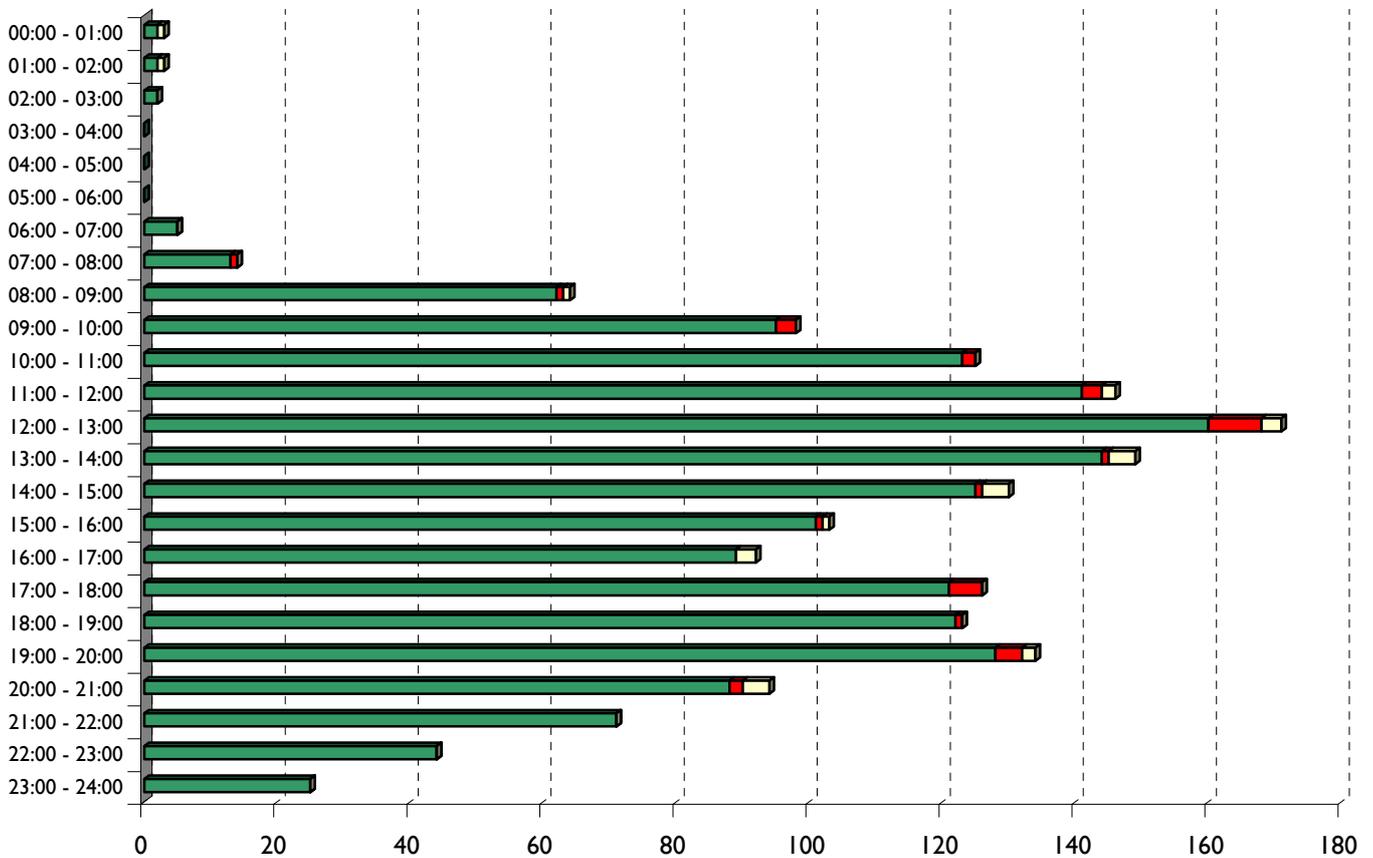
**RESUMEN DE LLAMADAS**

noviembre 2007		
Llamadas atendidas	1.663	96,57%
Llamadas perdidas	33	1,92%
Abandonos técnicos	26	1,51%
<b>TOTAL</b>	<b>1.722</b>	<b>100,00%</b>



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

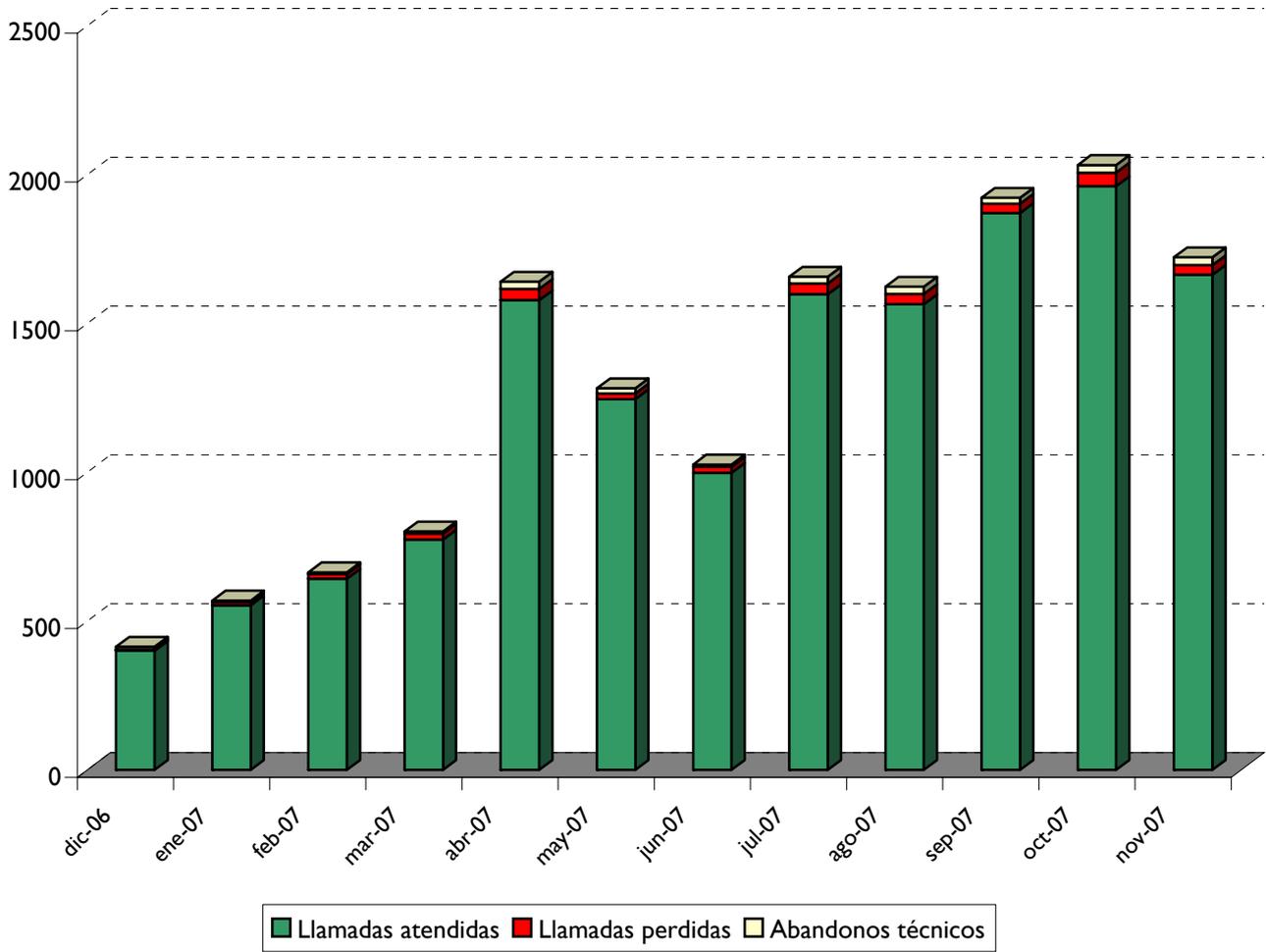
**Desglose por franja horaria - noviembre 2007**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

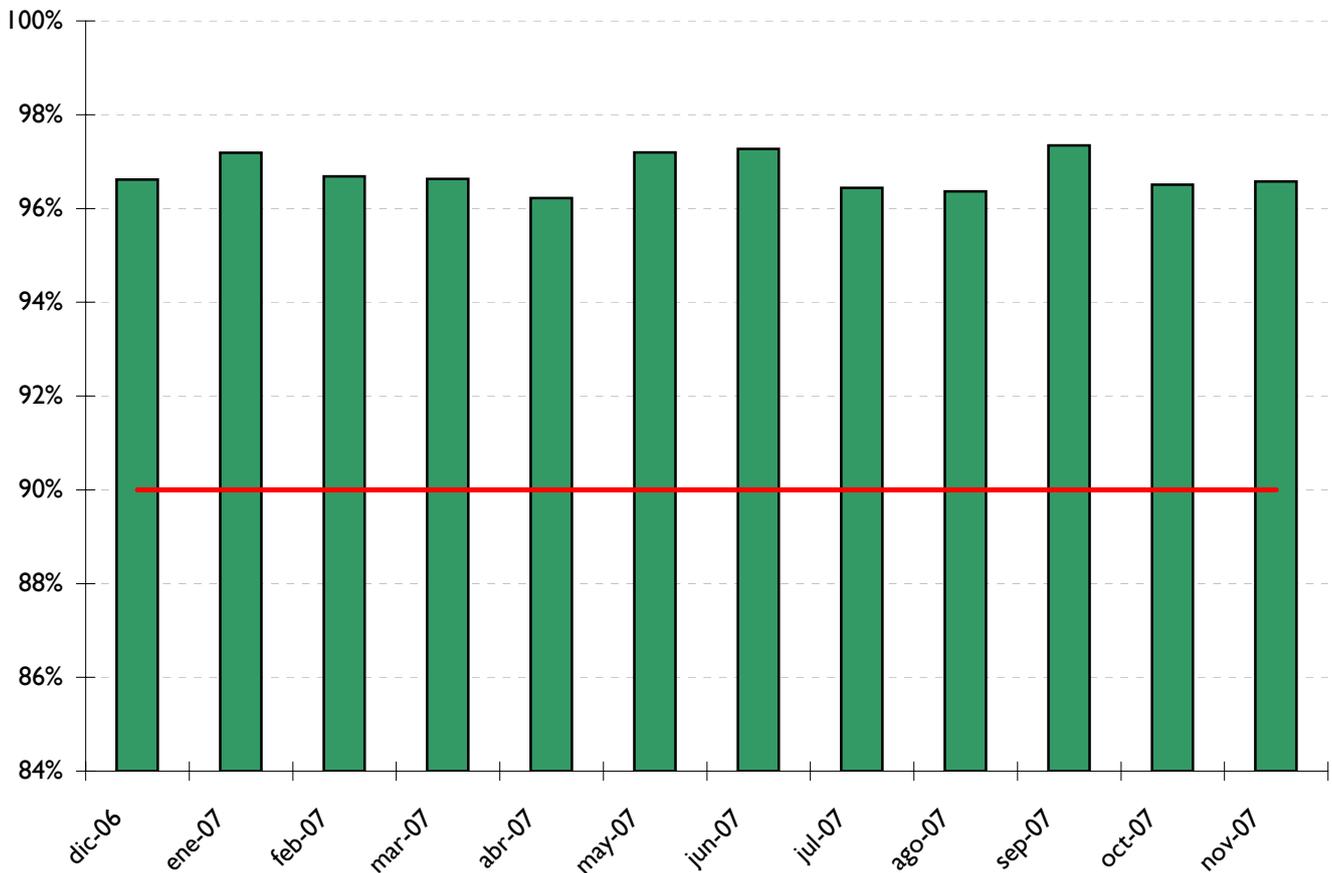
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

noviembre 2007	
Total llamadas	1.722
Llamadas atendidas	1.663
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>96,57%</b>

➔ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





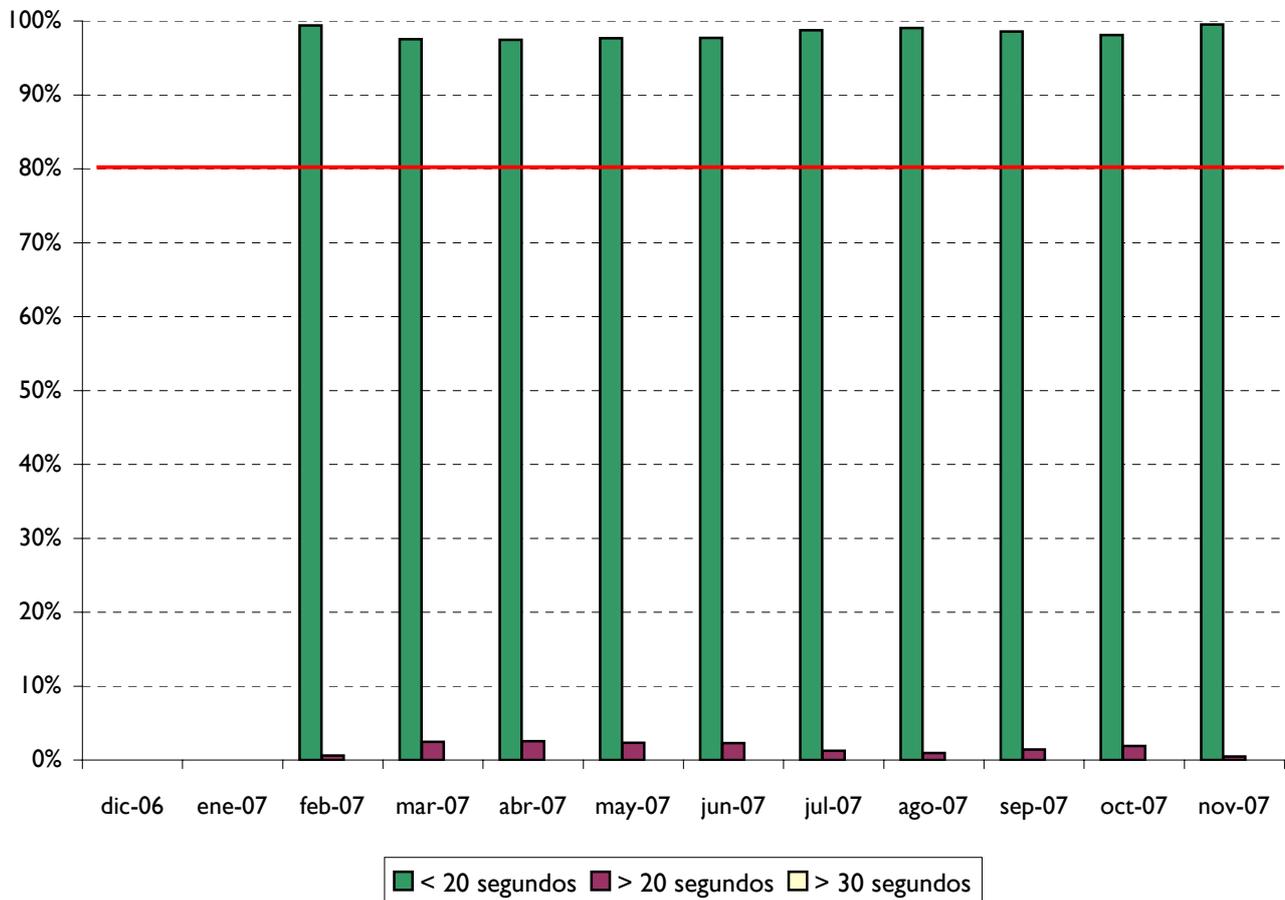
Tiempos de espera

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.

noviembre 2007			
< 20 segundos	1.655	99,52%	➔ Objetivo cumplido
> 20 segundos	8	0,48%	
> 30 segundos	0	0,00%	➔ Objetivo cumplido
	<b>1.663</b>	<b>100,00%</b>	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

**Objetivo de calidad:**

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

noviembre 2007	
Total llamadas	1.722
Llamadas abandonadas	33
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>1,92%</b>

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

