



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



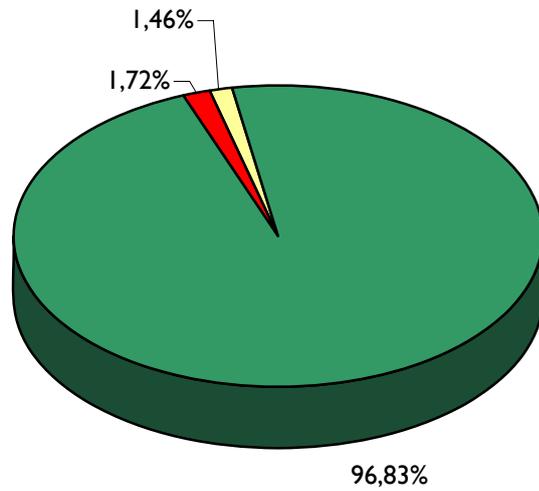
## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

INFORME DE CALIDAD. DICIEMBRE DE 2007



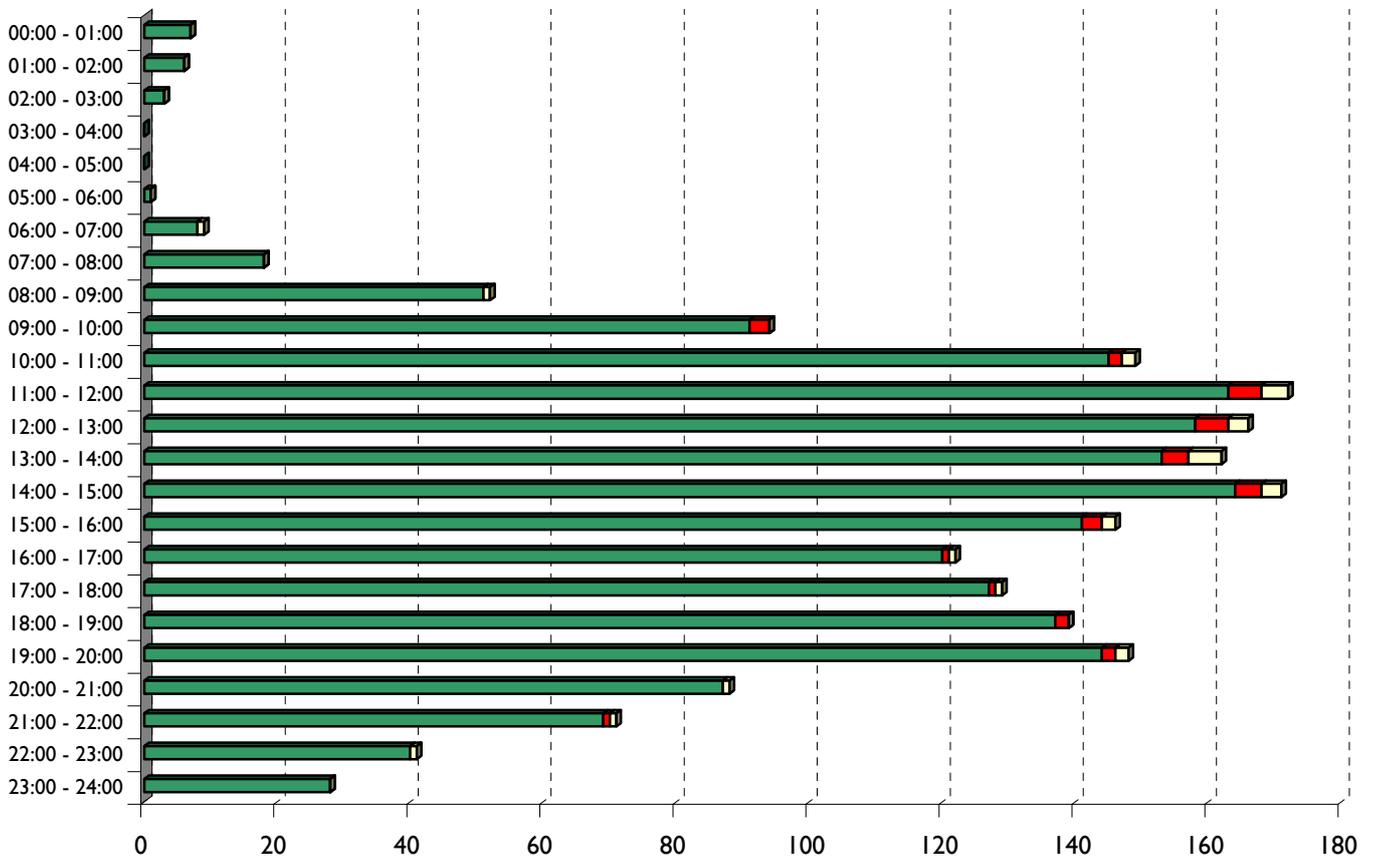
**RESUMEN DE LLAMADAS**

diciembre 2007		
Llamadas atendidas	1.861	96,83%
Llamadas perdidas	33	1,72%
Abandonos técnicos	28	1,46%
<b>TOTAL</b>	<b>1.922</b>	<b>100,00%</b>



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

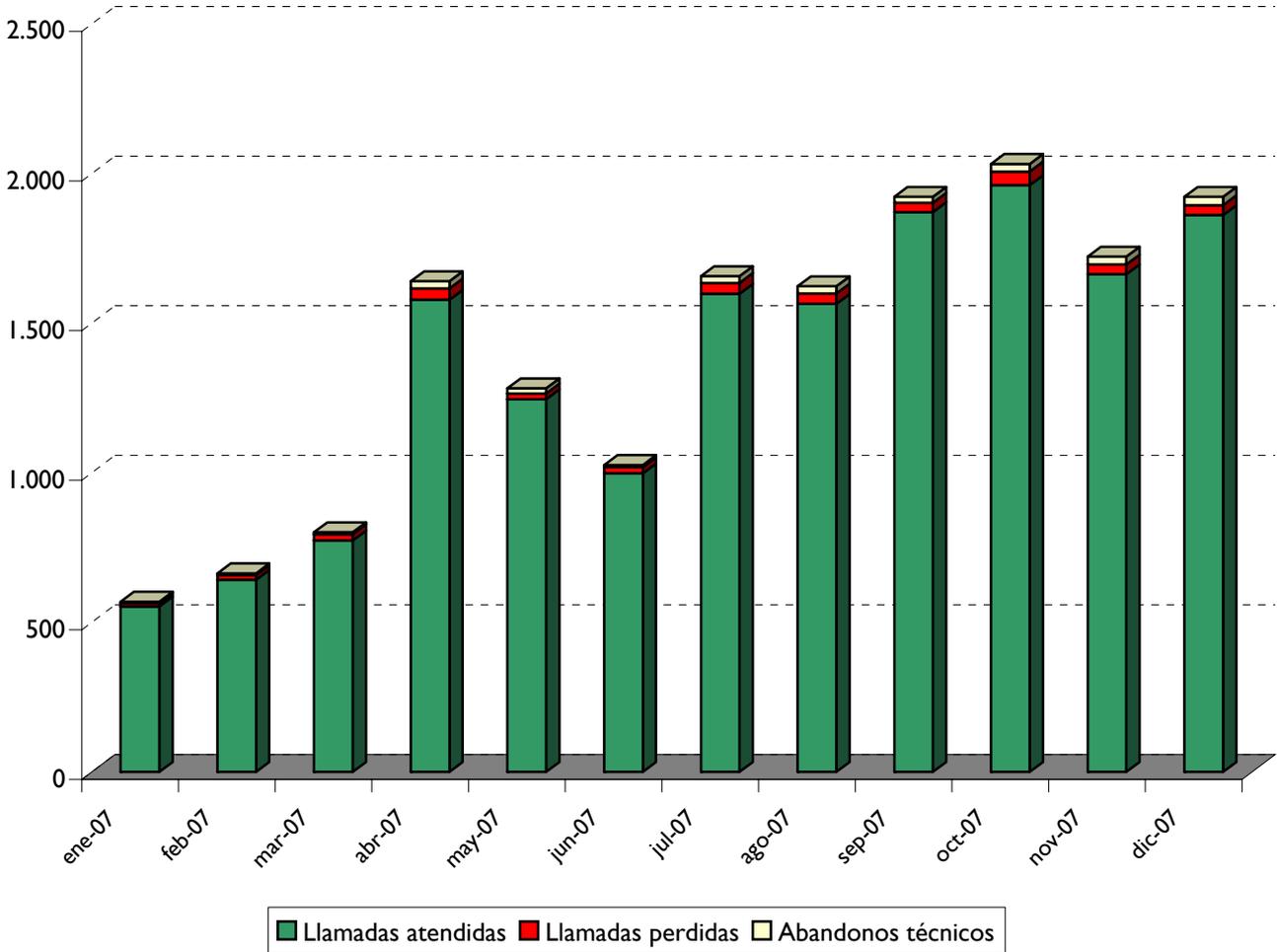
**Desglose por franja horaria - diciembre 2007**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

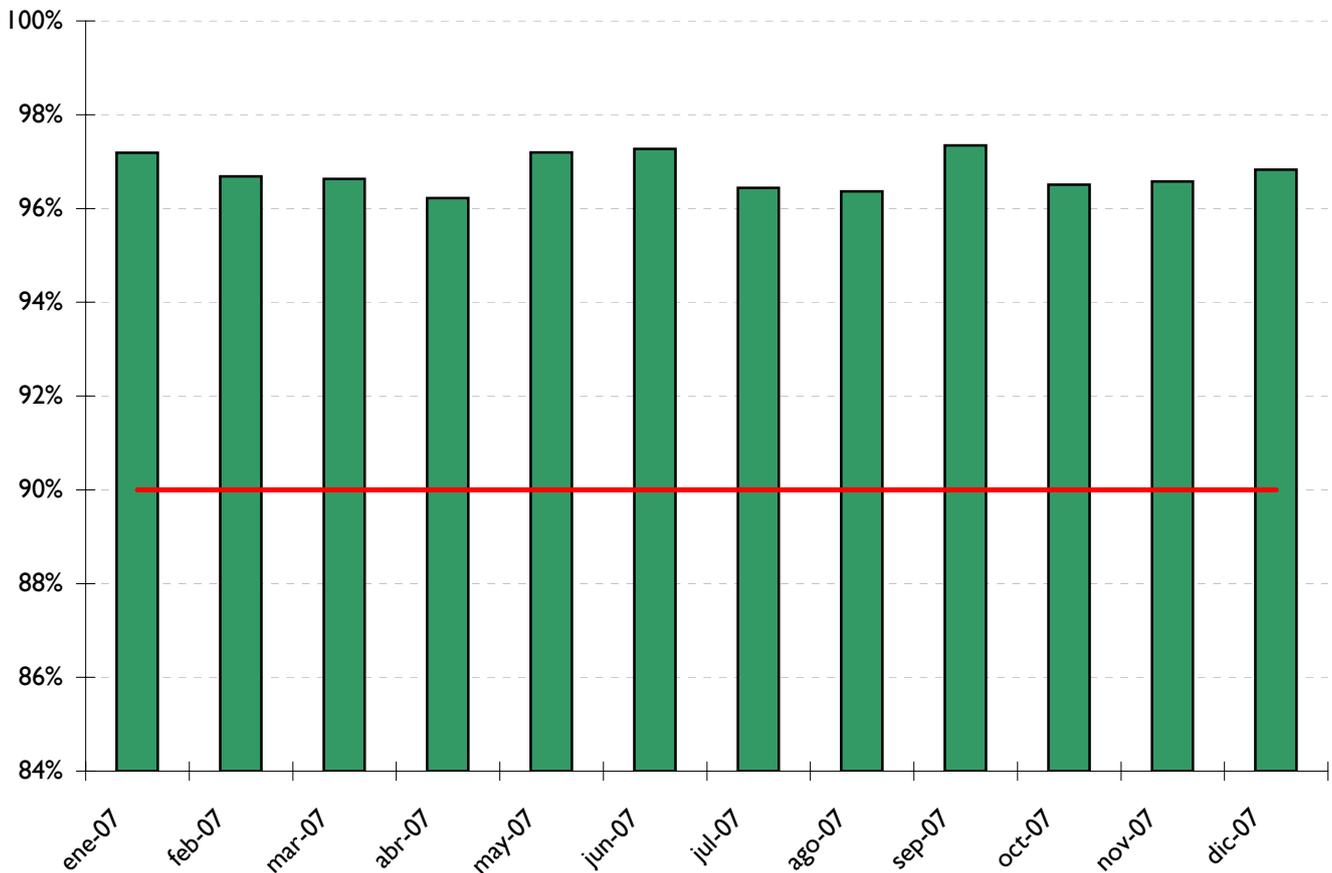
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

diciembre 2007	
Total llamadas	1.922
Llamadas atendidas	1.861
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>96,83%</b>

➔ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

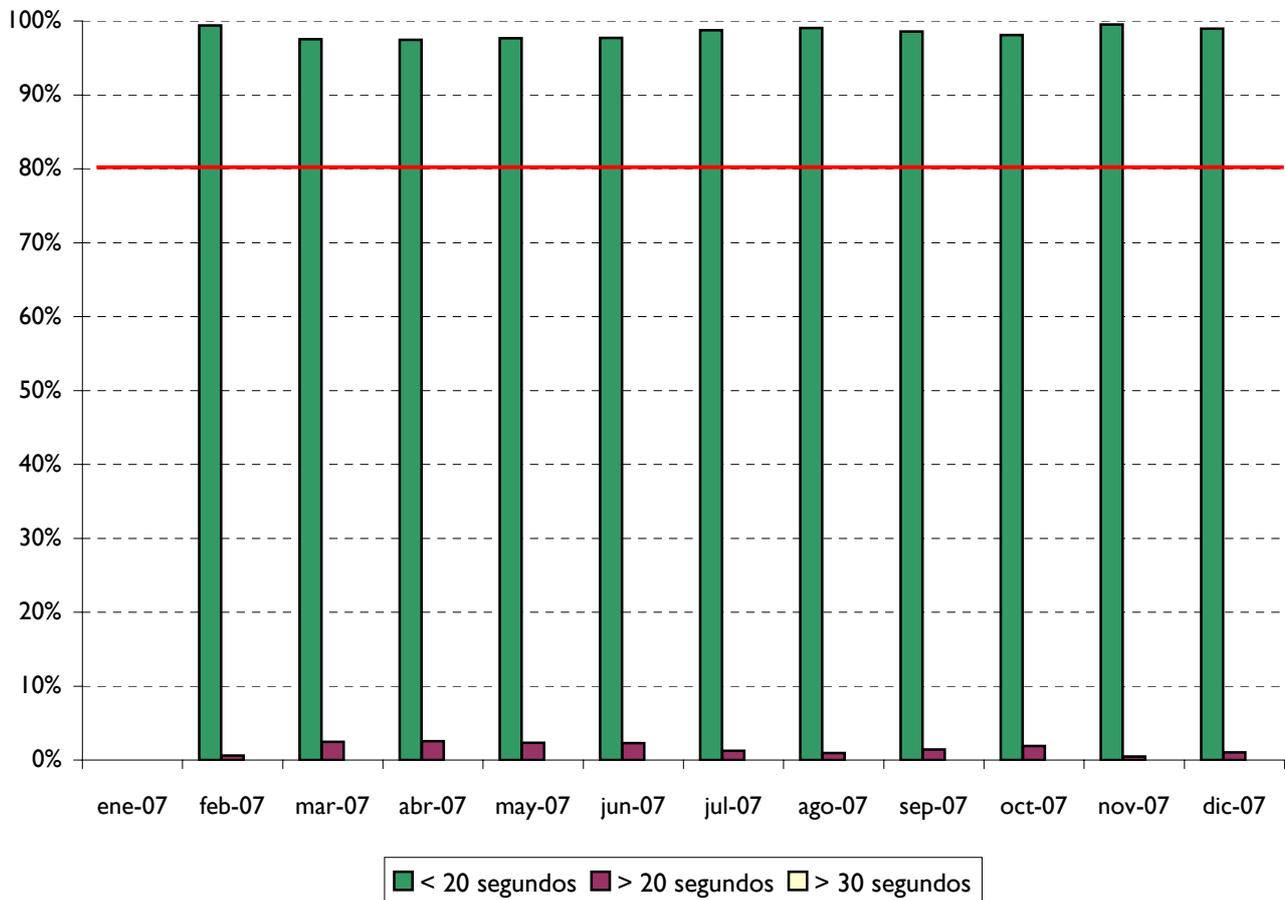
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

diciembre 2007		
< 20 segundos	1.842	98,98%
> 20 segundos	19	1,02%
> 30 segundos	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>1.861</b>	<b>100,00%</b>

➔ Objetivo cumplido

➔ Objetivo cumplido

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

**Objetivo de calidad:**

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

diciembre 2007	
Total llamadas	1.922
Llamadas abandonadas	33
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>1,72%</b>

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

