



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



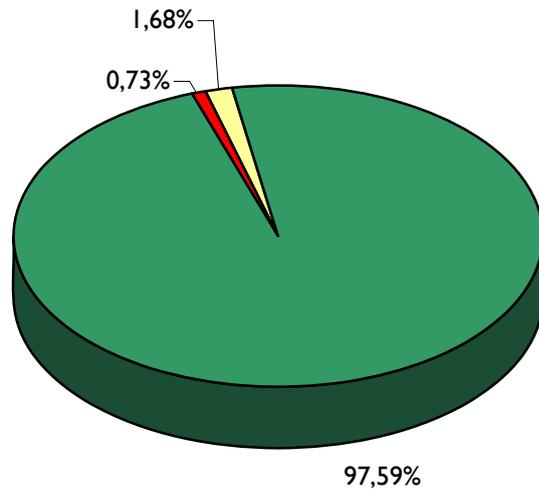
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. JUNIO DE 2008



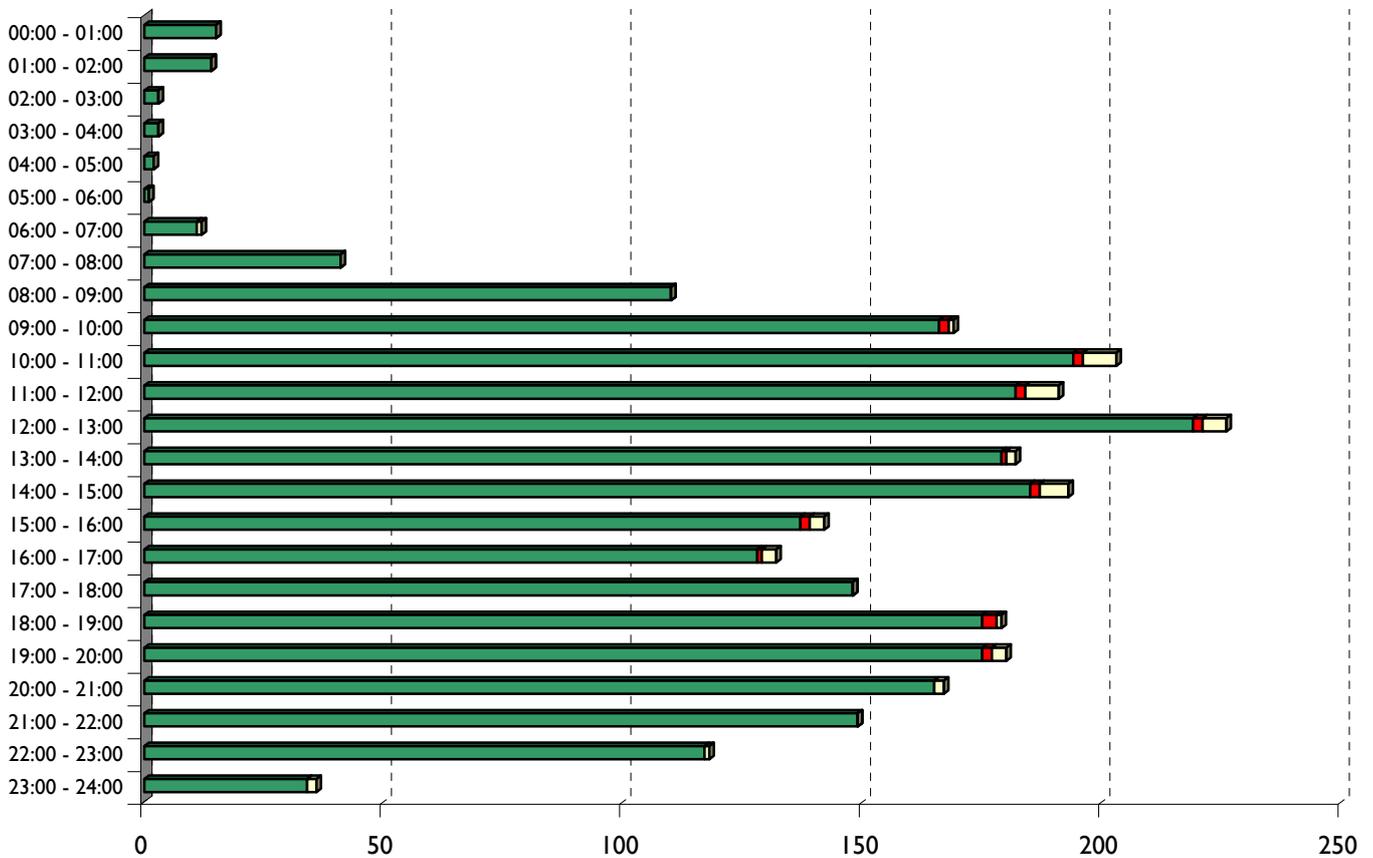
RESUMEN DE LLAMADAS

junio 2008		
Llamadas atendidas	2.553	97,59%
Llamadas perdidas	19	0,73%
Abandonos técnicos	44	1,68%
TOTAL	2.616	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

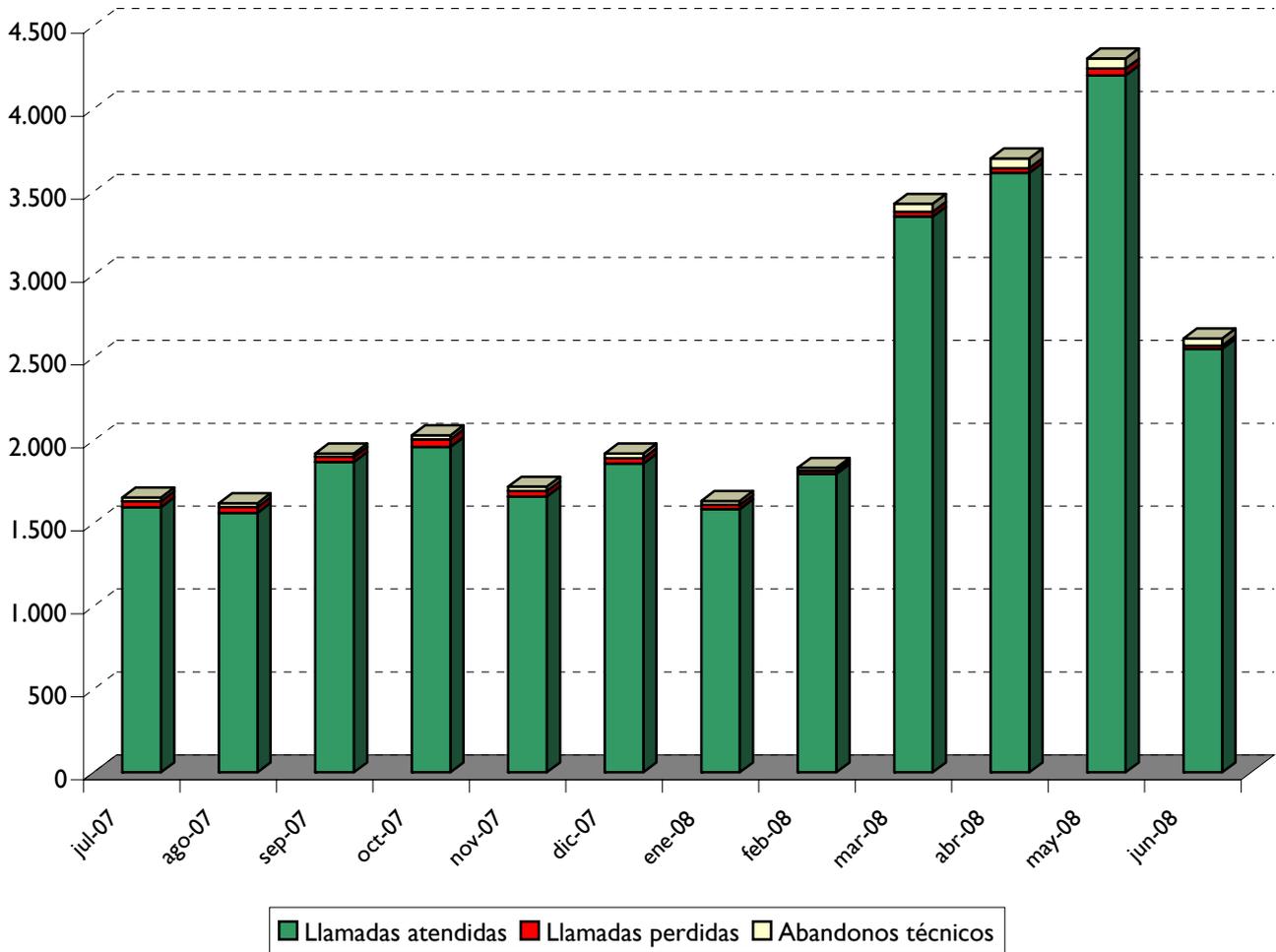
Desglose por franja horaria - junio 2008



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

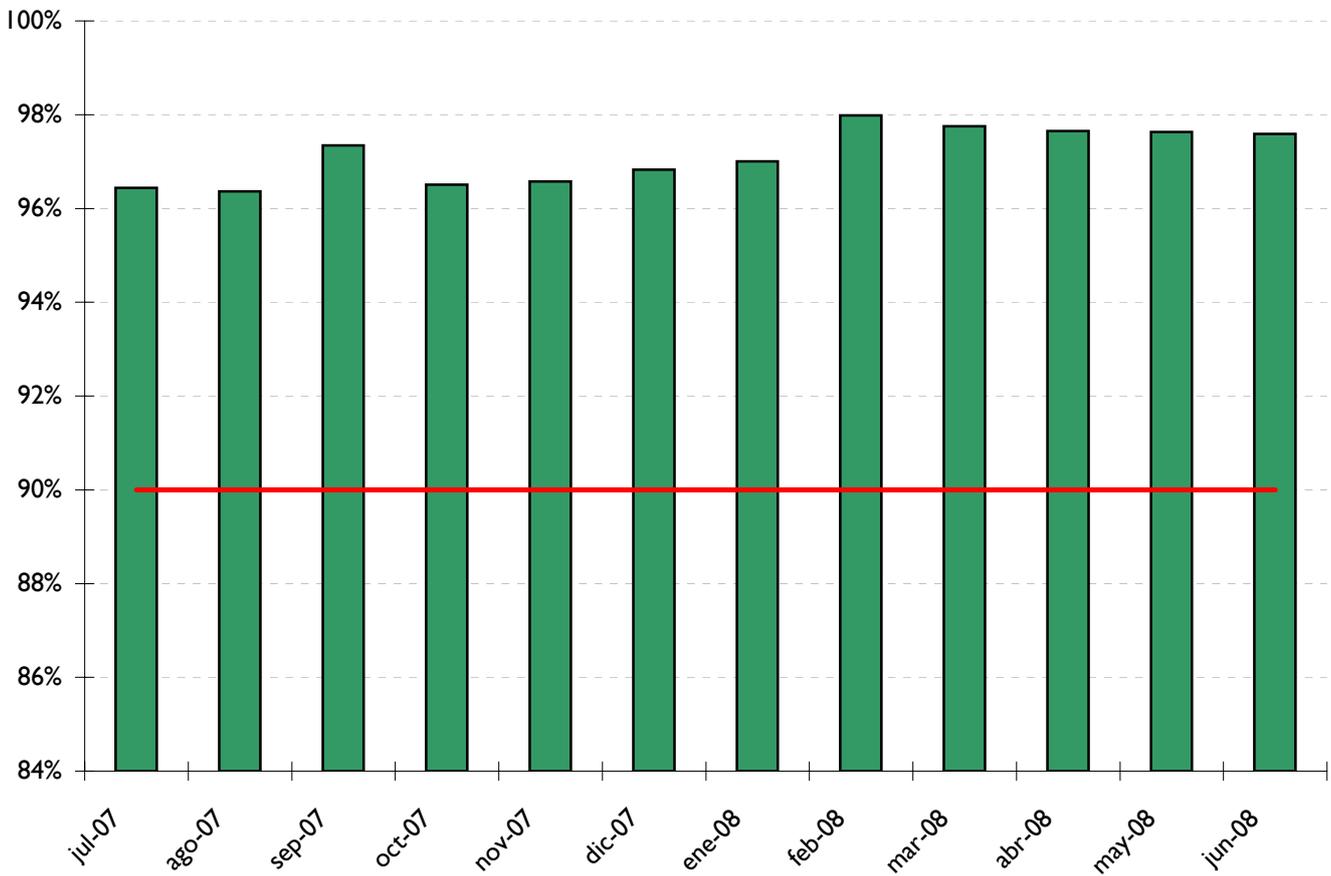
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

junio 2008	
Total llamadas	2.616
Llamadas atendidas	2.553
ÍNDICE DE COBERTURA	97,59%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





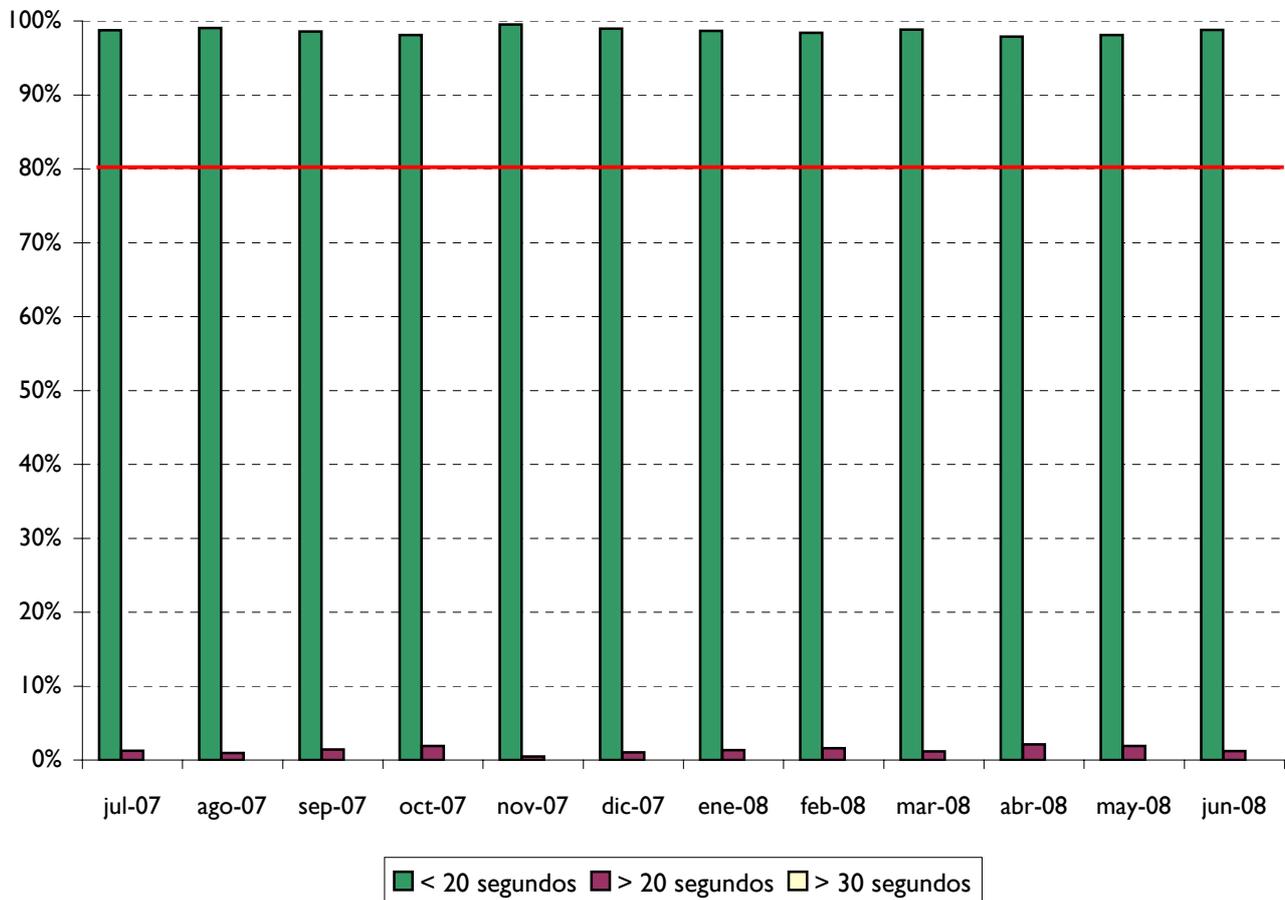
Tiempos de espera

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.

junio 2008			
< 20 segundos	2.522	98,79%	➔ Objetivo cumplido
> 20 segundos	31	1,21%	
> 30 segundos	0	0,00%	➔ Objetivo cumplido
	2.553	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

junio 2008	
Total llamadas	2.616
Llamadas abandonadas	19
ÍNDICE DE ABANDONOS	0,73%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

