



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



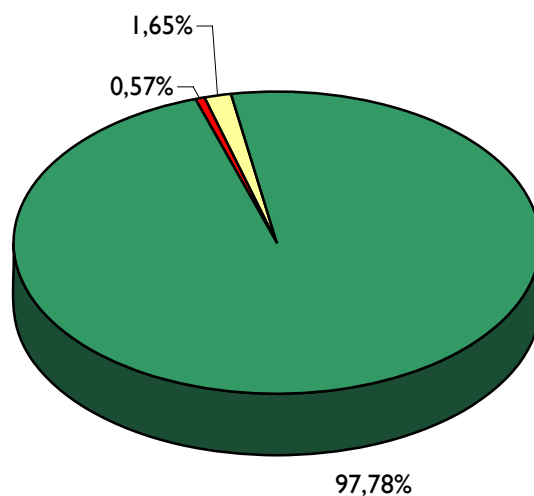
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. ENERO DE 2009



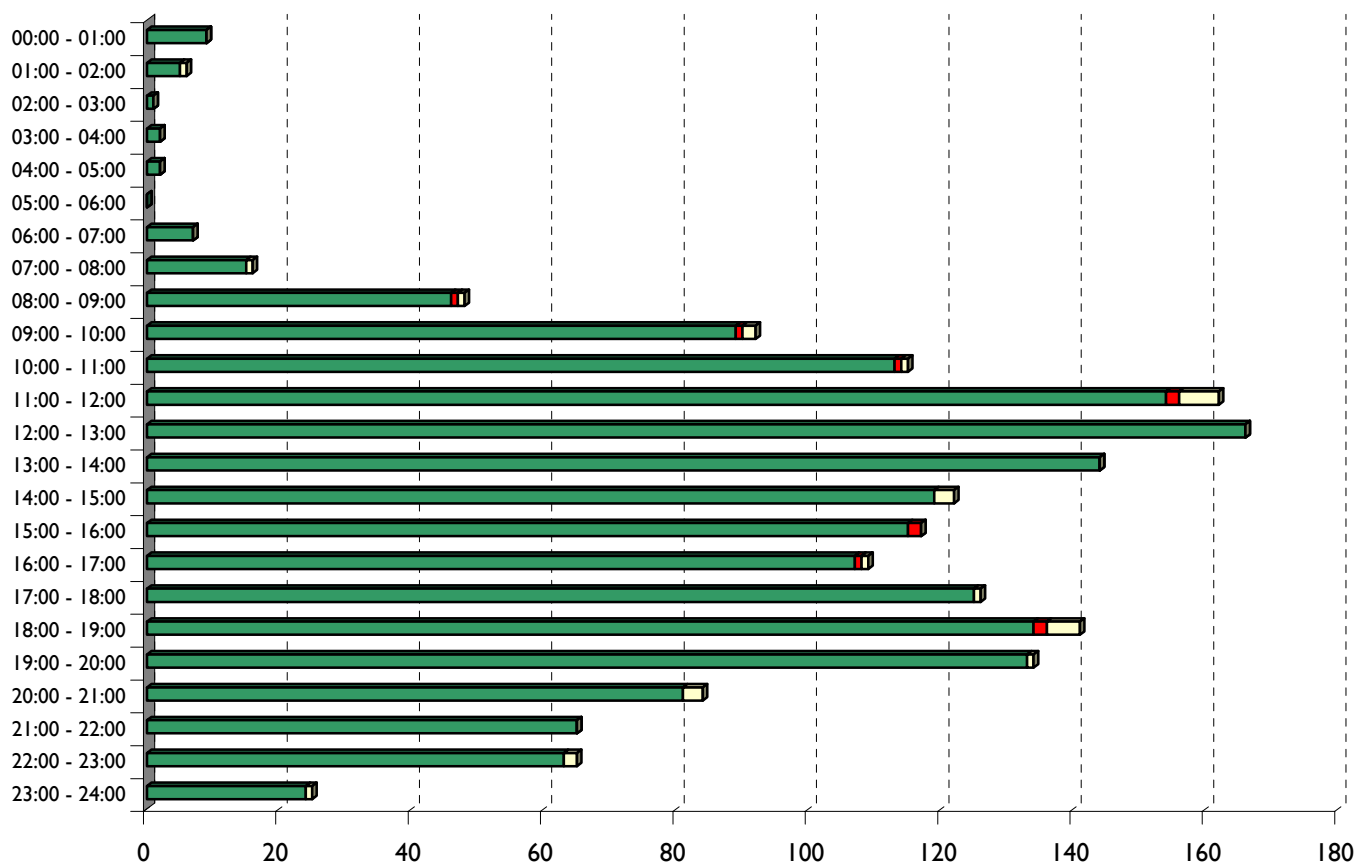
RESUMEN DE LLAMADAS

enero 2009		
Llamadas atendidas	1.719	97,78%
Llamadas perdidas	10	0,57%
Abandonos técnicos	29	1,65%
TOTAL	1.758	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

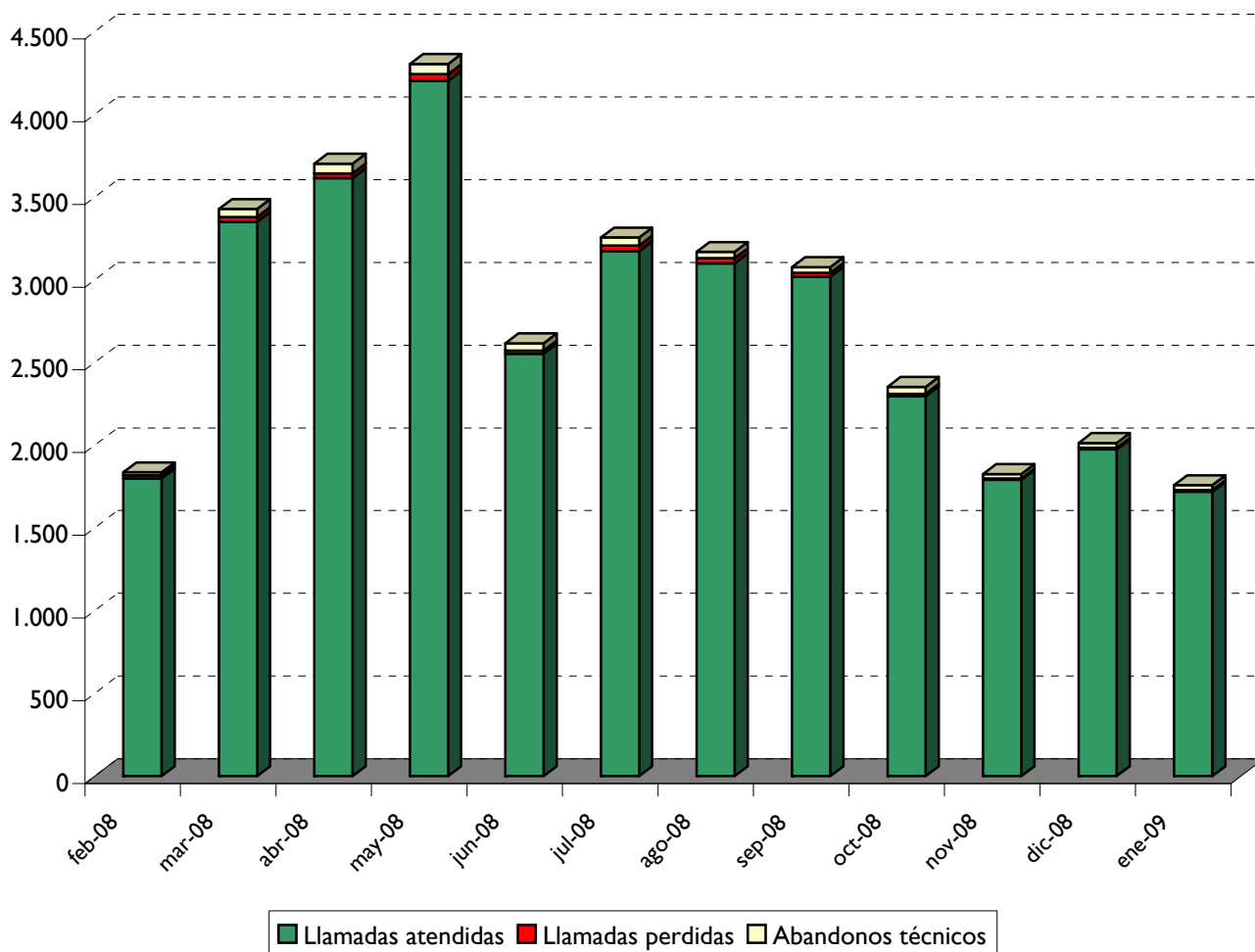
Desglose por franja horaria - enero 2009



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

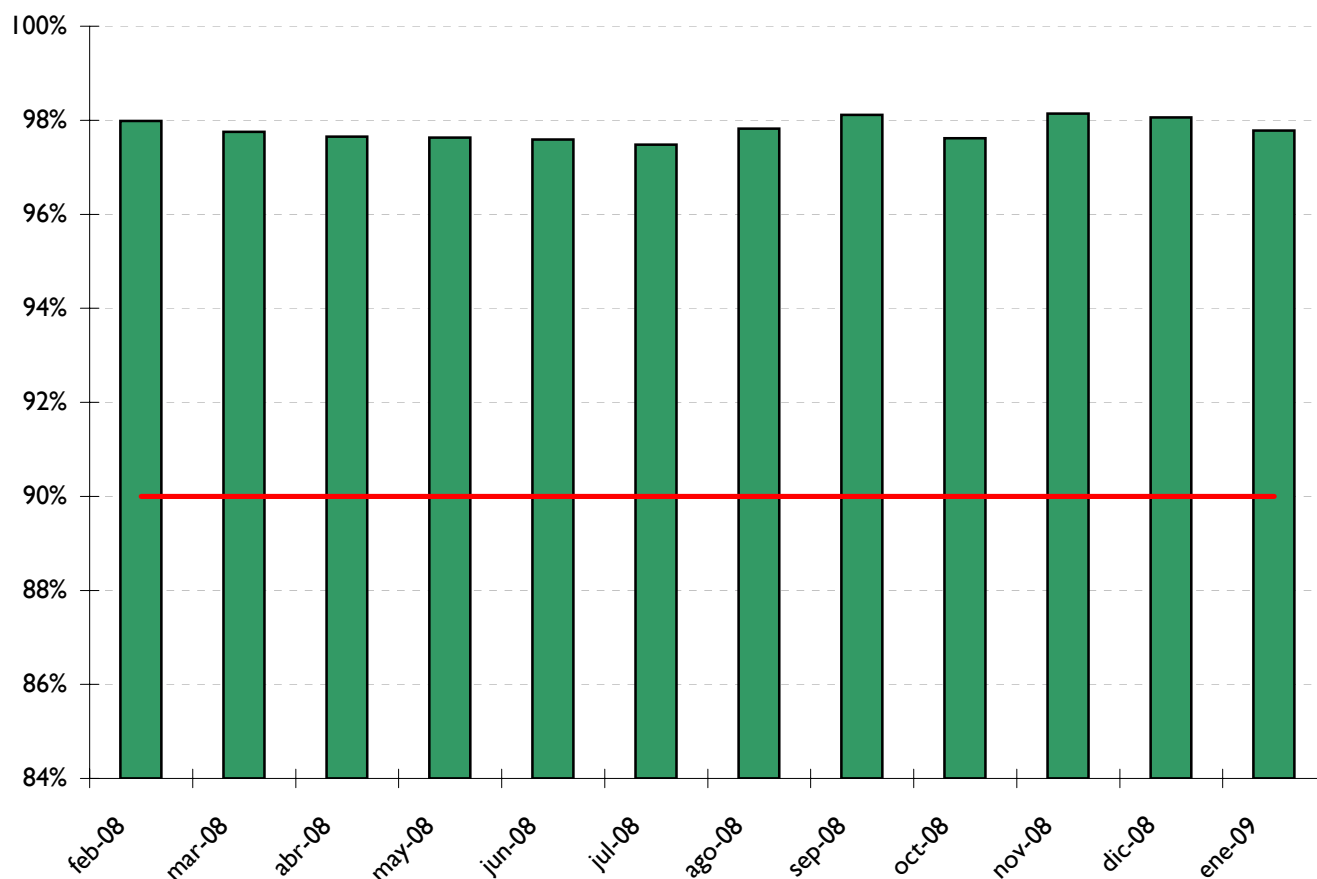
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

enero 2009	
Total llamadas	1.758
Llamadas atendidas	1.719
ÍNDICE DE COBERTURA	97,78%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





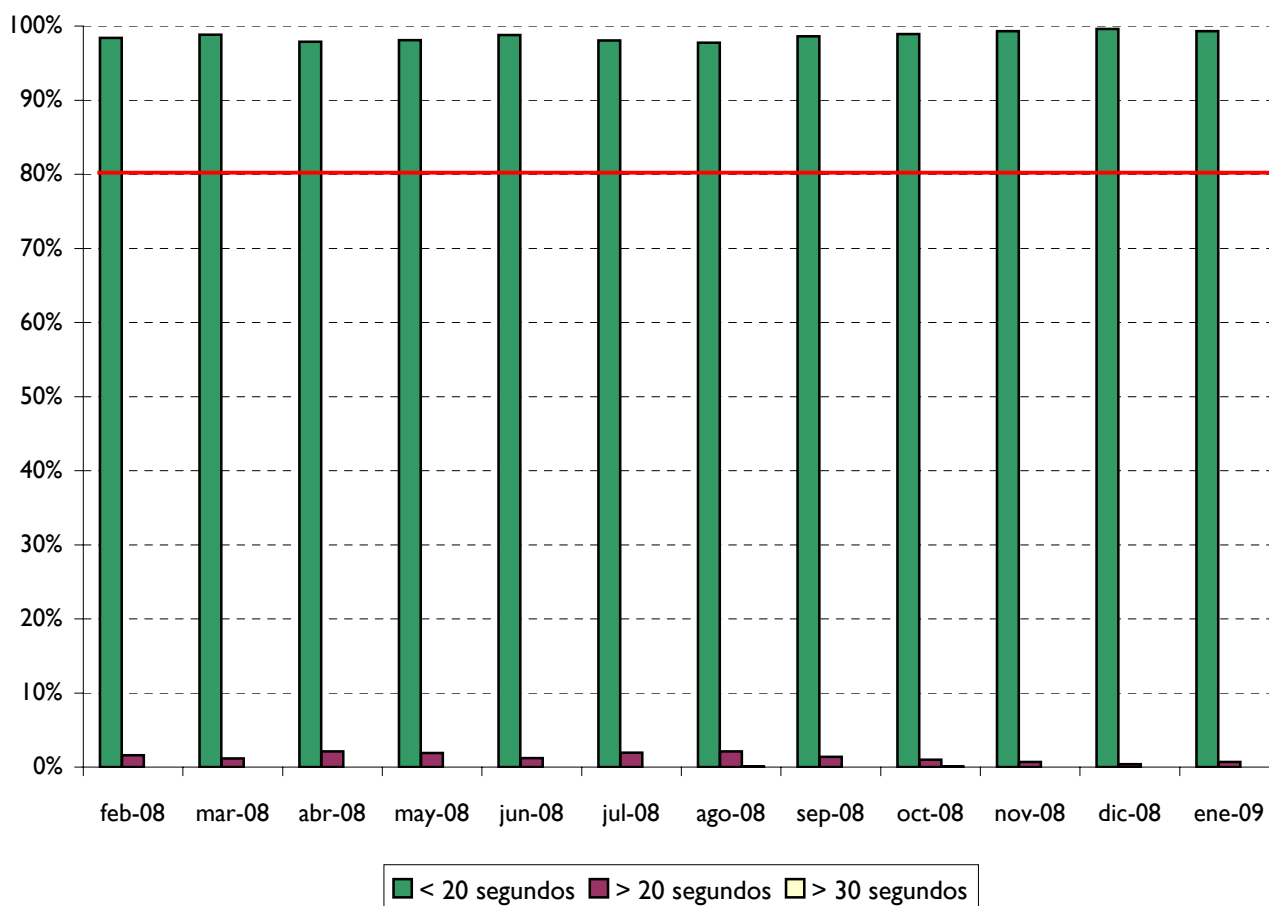
Tiempos de espera

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.

enero 2009			
< 20 segundos	1.707	99,30%	➔ Objetivo cumplido
> 20 segundos	12	0,70%	
> 30 segundos	0	0,00%	➔ Objetivo cumplido
	1.719	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

enero 2009	
Total llamadas	1.758
Llamadas abandonadas	10
ÍNDICE DE ABANDONOS	0,57%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

