



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



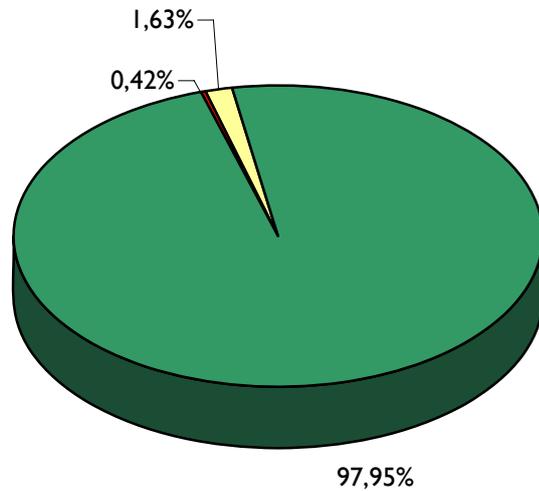
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. JUNIO DE 2009



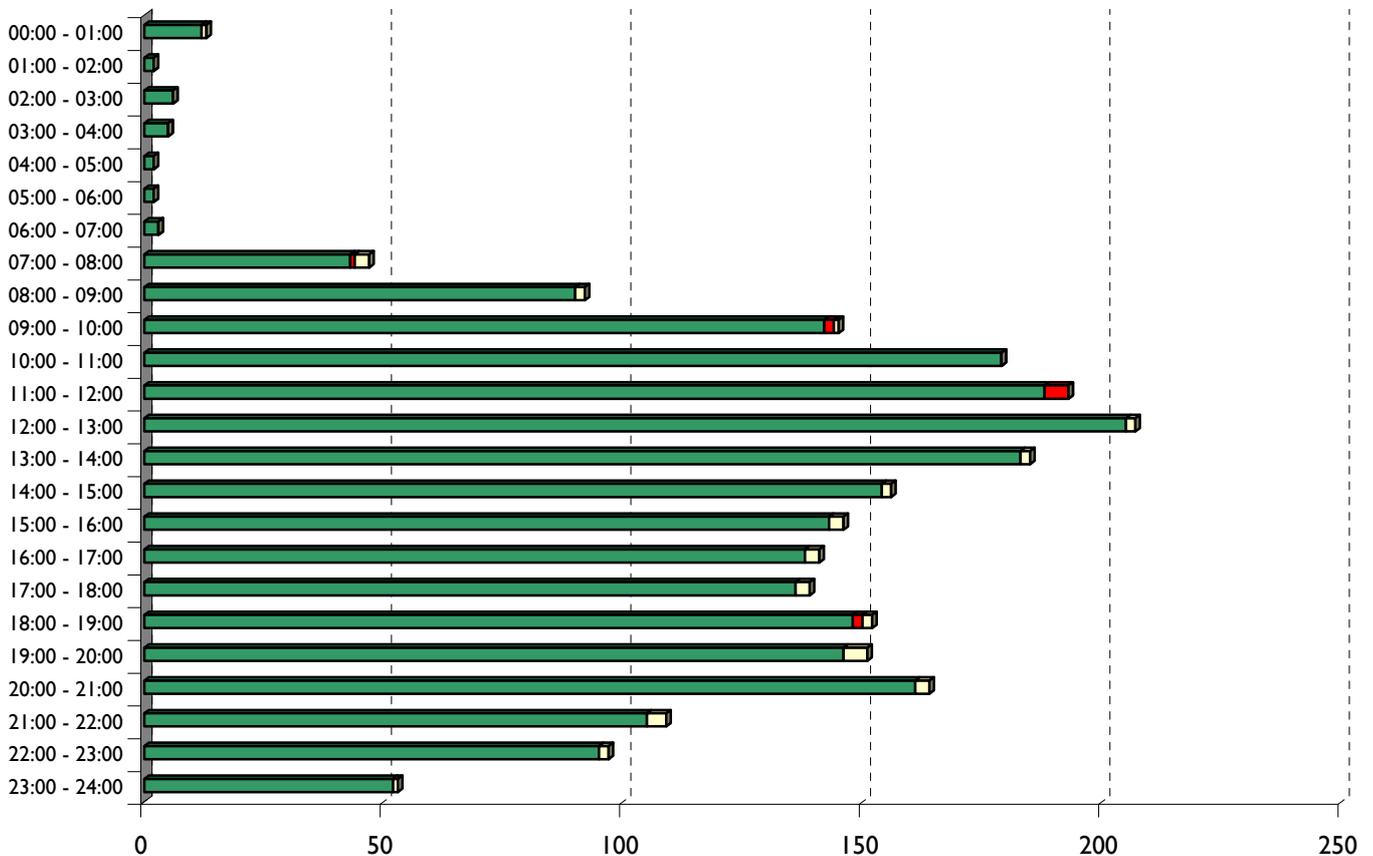
RESUMEN DE LLAMADAS

junio 2009		
Llamadas atendidas	2.340	97,95%
Llamadas perdidas	10	0,42%
Abandonos técnicos	39	1,63%
TOTAL	2.389	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

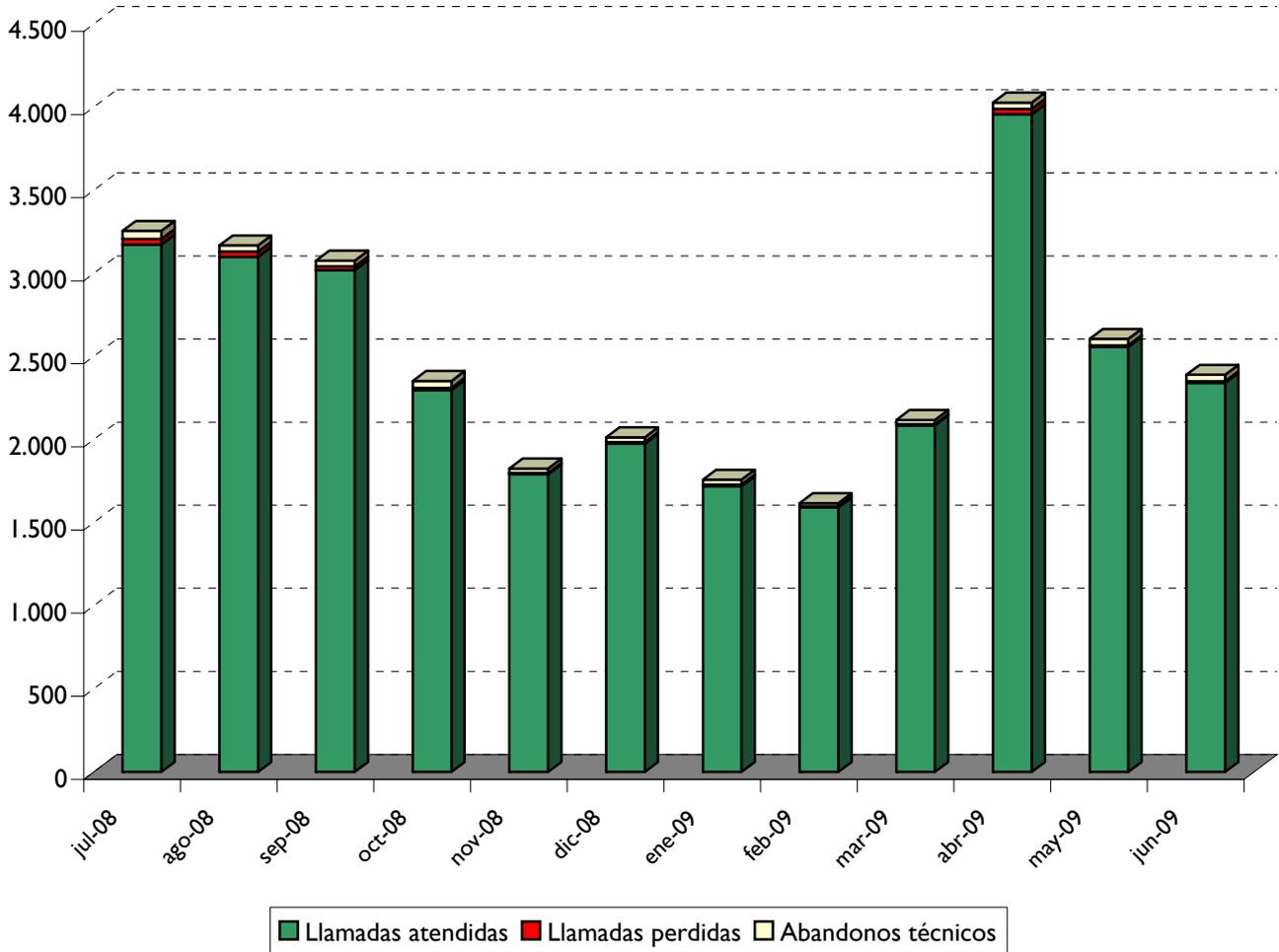
Desglose por franja horaria - junio 2009



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

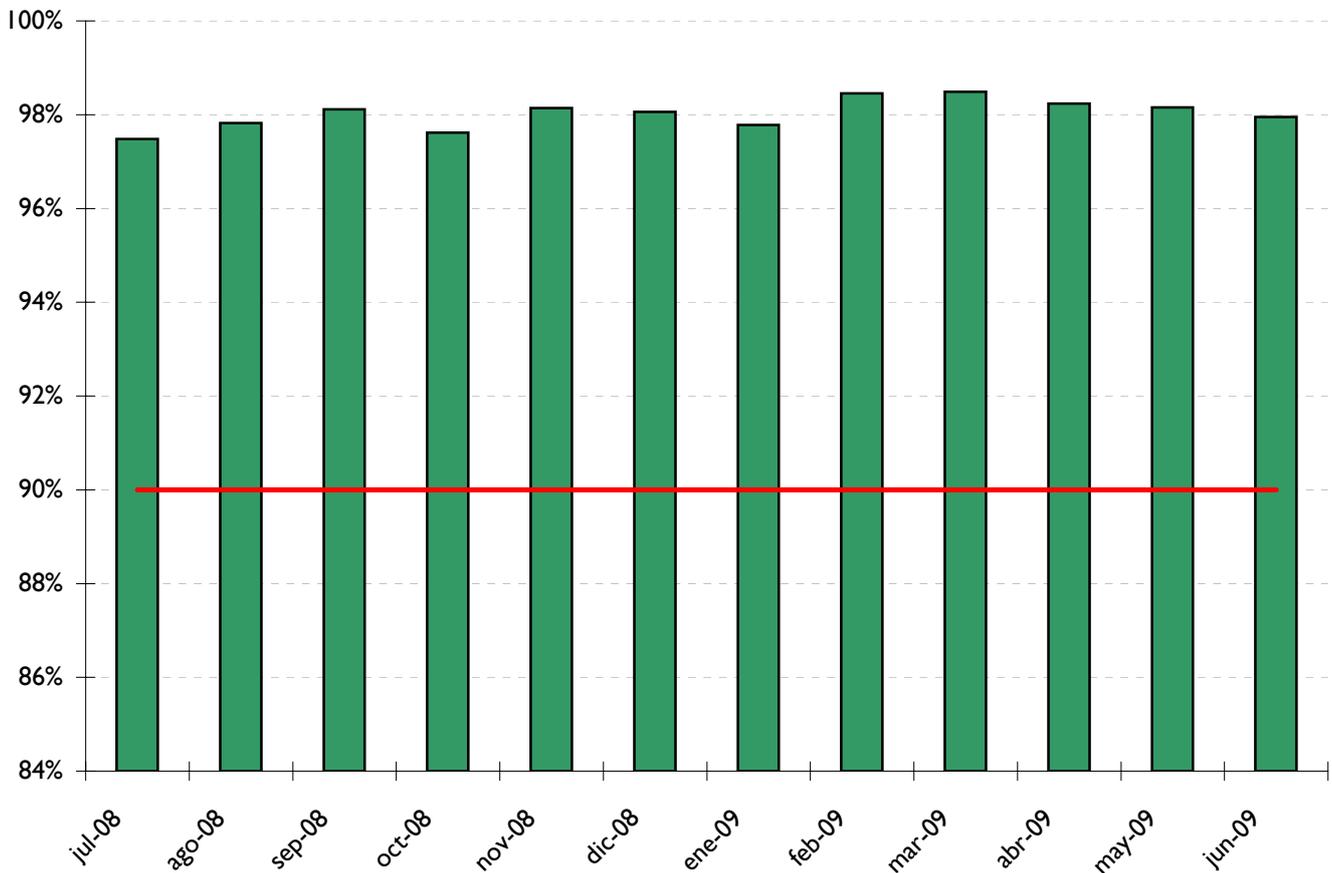
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

junio 2009	
Total llamadas	2.389
Llamadas atendidas	2.340
ÍNDICE DE COBERTURA	97,95%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

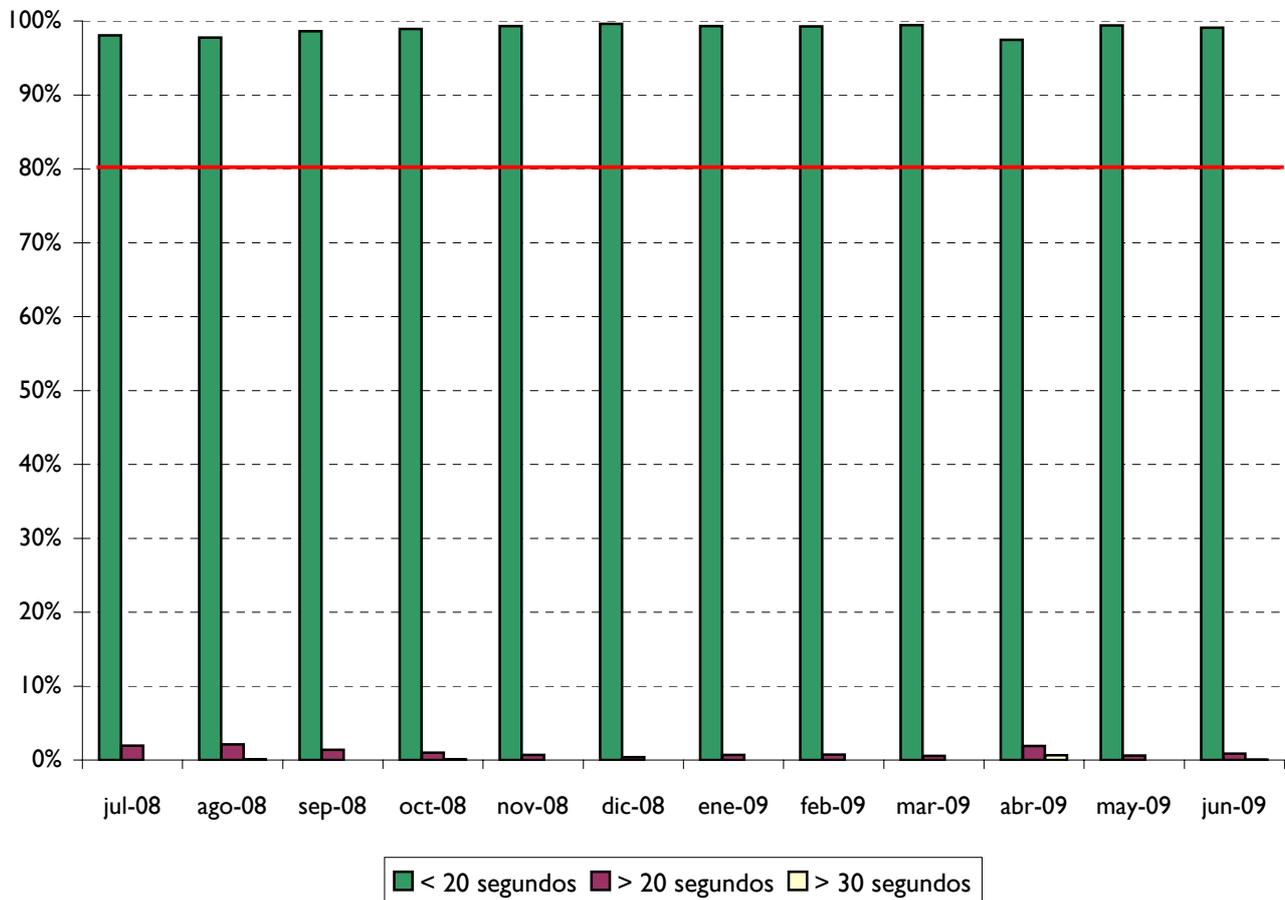
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

junio 2009		
< 20 segundos	2.319	99,10%
> 20 segundos	20	0,85%
> 30 segundos	1	0,04%
2.340	100,00%	

➔ Objetivo cumplido

➔ Objetivo no cumplido

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

junio 2009	
Total llamadas	2.389
Llamadas abandonadas	10
ÍNDICE DE ABANDONOS	0,42%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

