



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



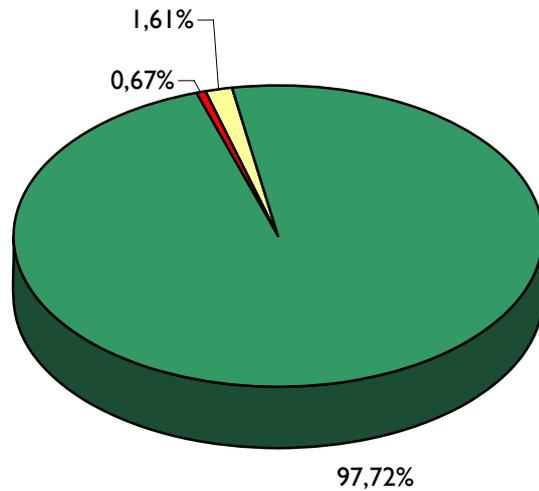
## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

INFORME DE CALIDAD. OCTUBRE DE 2009



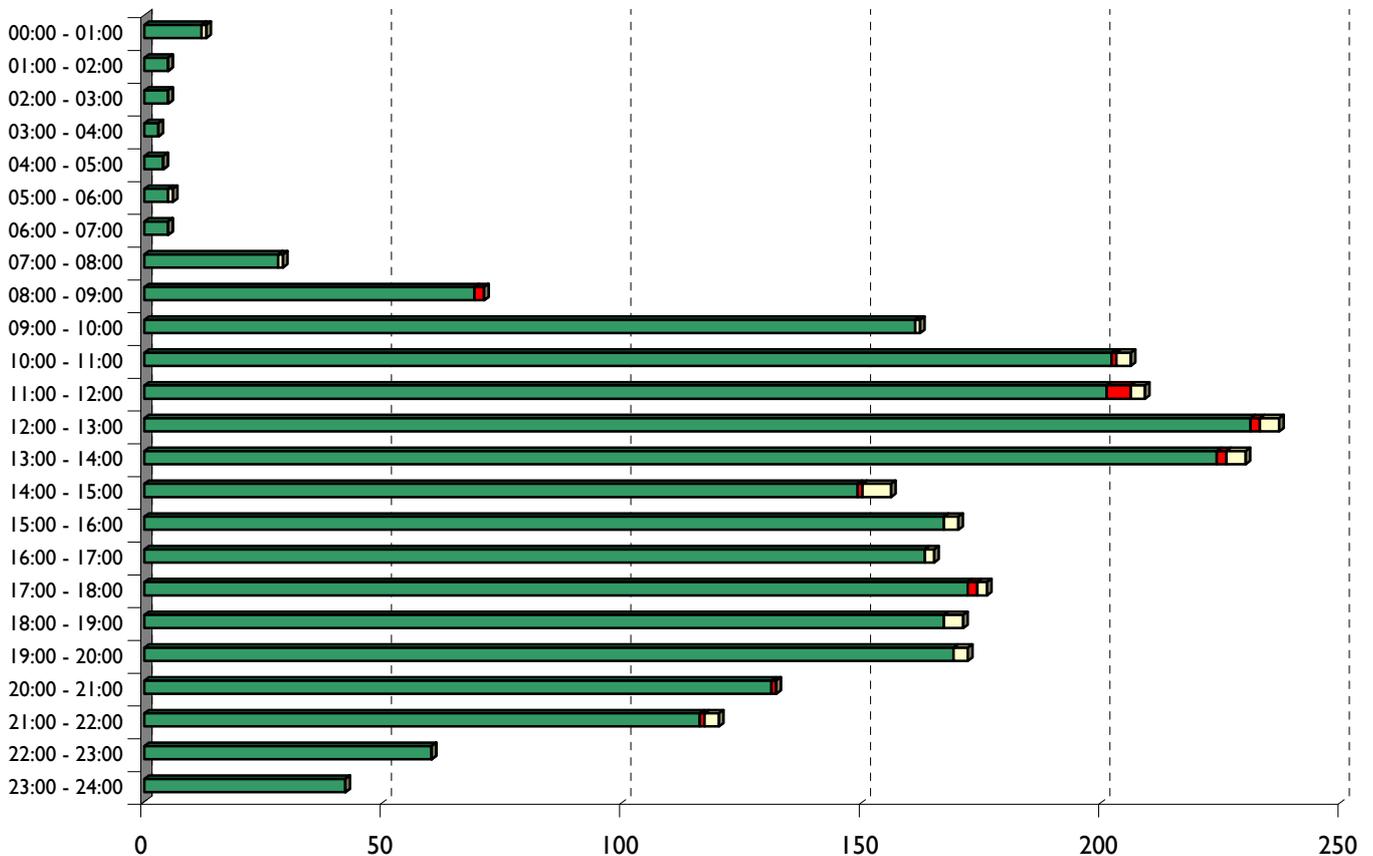
**RESUMEN DE LLAMADAS**

octubre 2009		
Llamadas atendidas	2.491	97,72%
Llamadas perdidas	17	0,67%
Abandonos técnicos	41	1,61%
<b>TOTAL</b>	<b>2.549</b>	<b>100,00%</b>



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

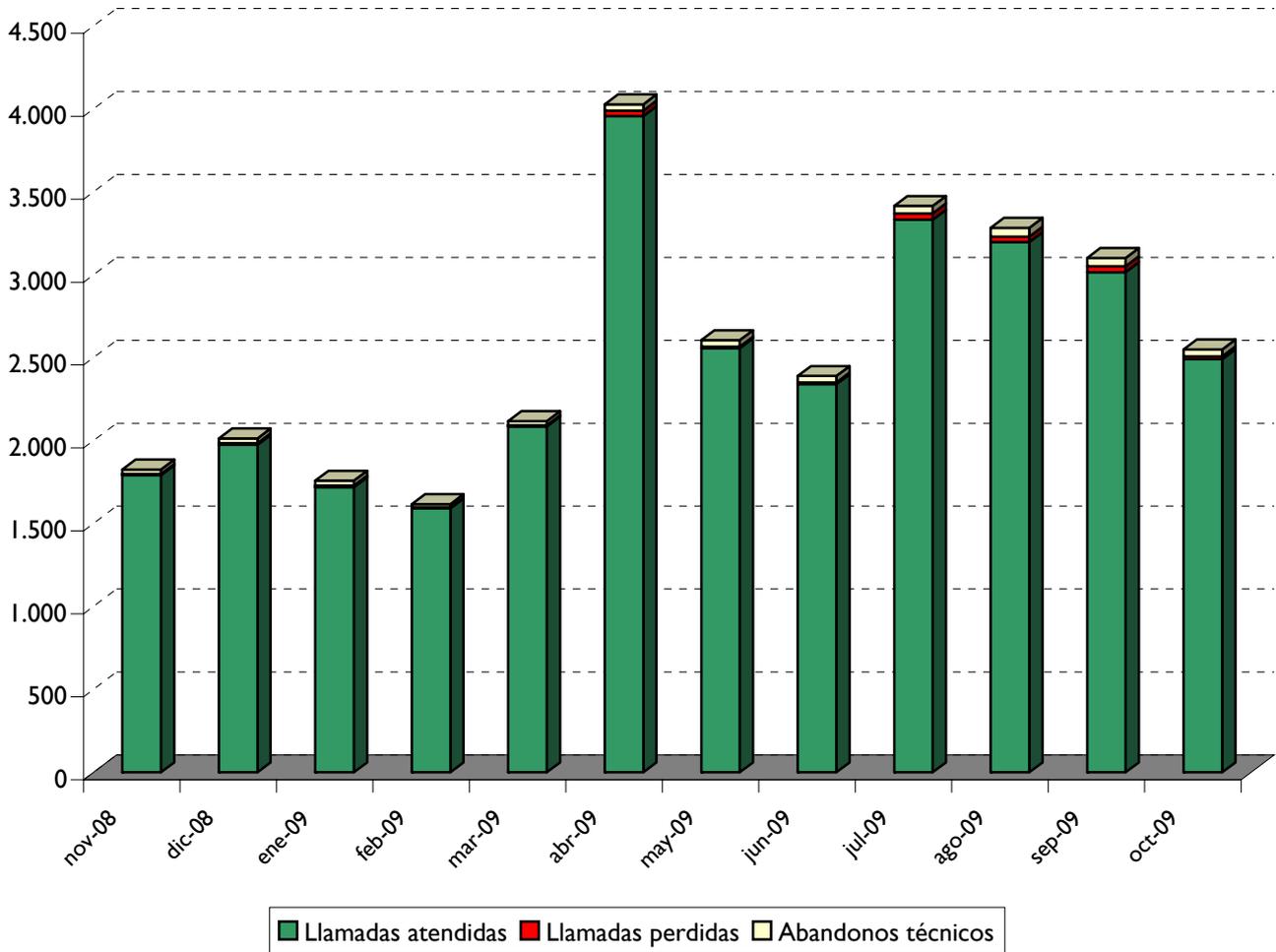
**Desglose por franja horaria - octubre 2009**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





**INFORME DE CALIDAD**

**Índice de cobertura**

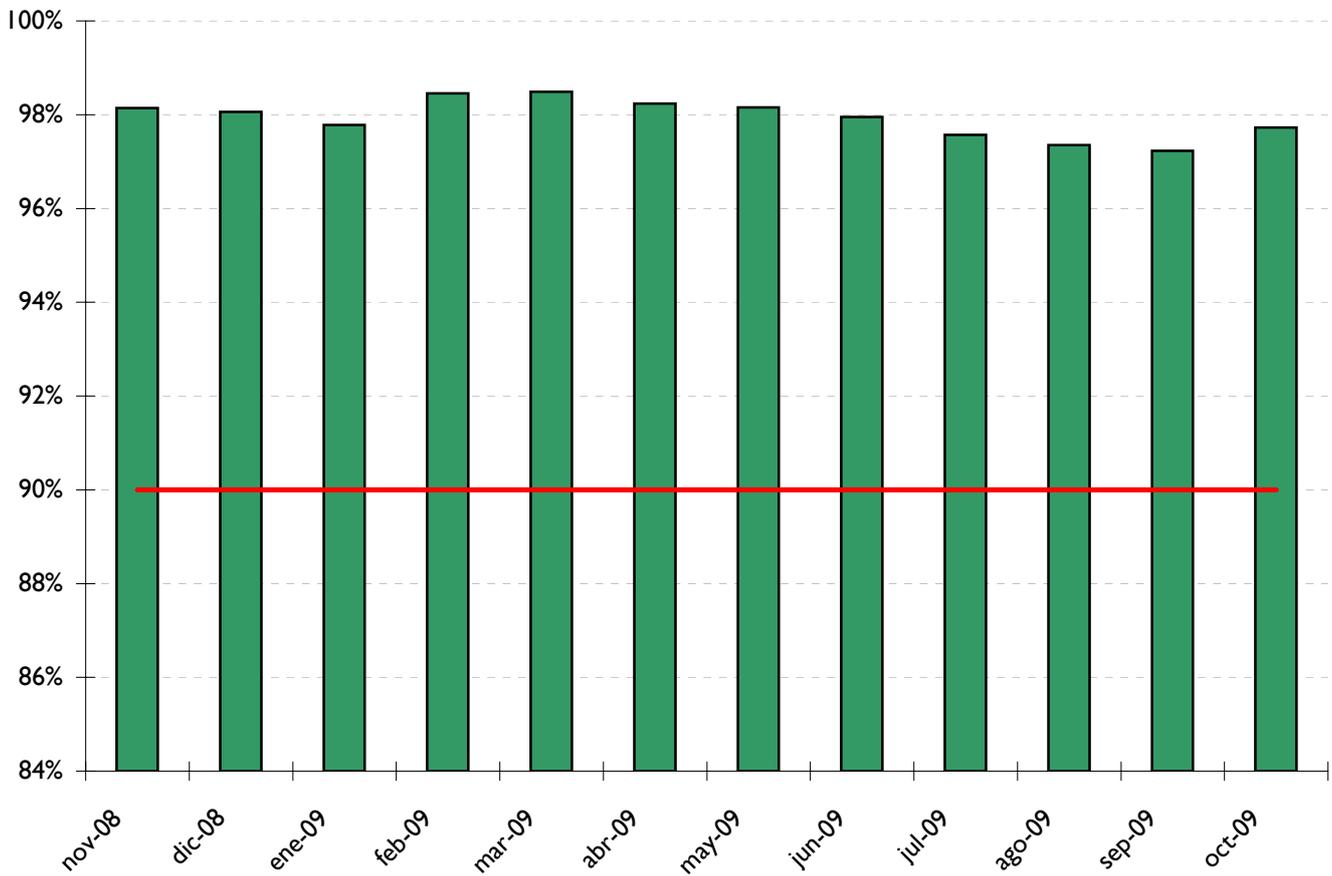
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

octubre 2009	
Total llamadas	2.549
Llamadas atendidas	2.491
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>97,72%</b>

➔ Objetivo cumplido

**Evolución del índice de cobertura**





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

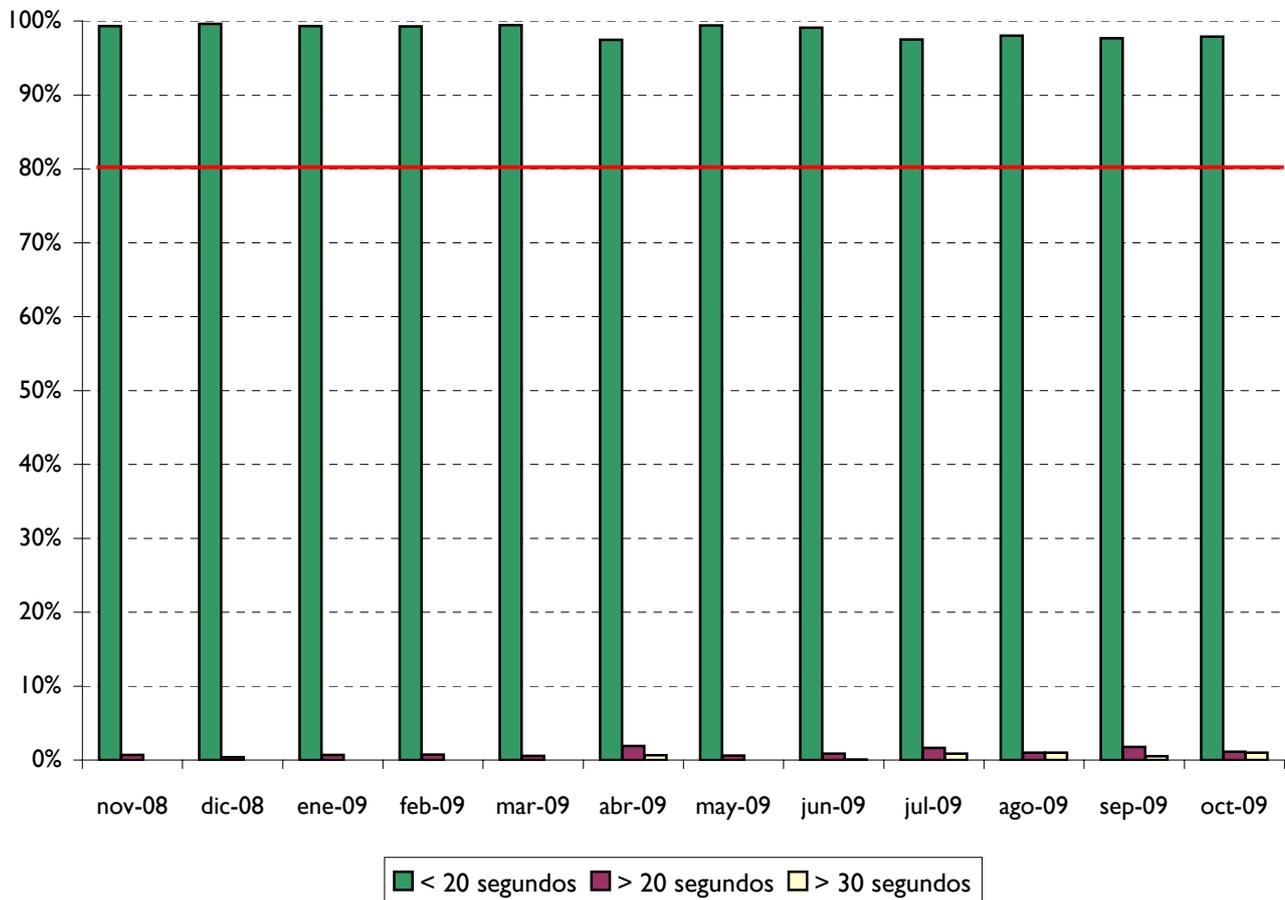
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

octubre 2009		
< 20 segundos	2.438	97,87%
> 20 segundos	28	1,12%
> 30 segundos	25	1,00%
	<b>2.491</b>	<b>100,00%</b>

➔ 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%

octubre 2009	
Total llamadas	2.549
Llamadas abandonadas	17
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>0,67%</b>

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

