



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



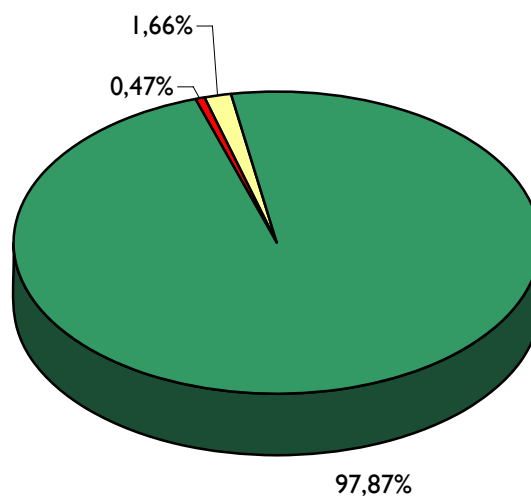
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. ENERO DE 2010



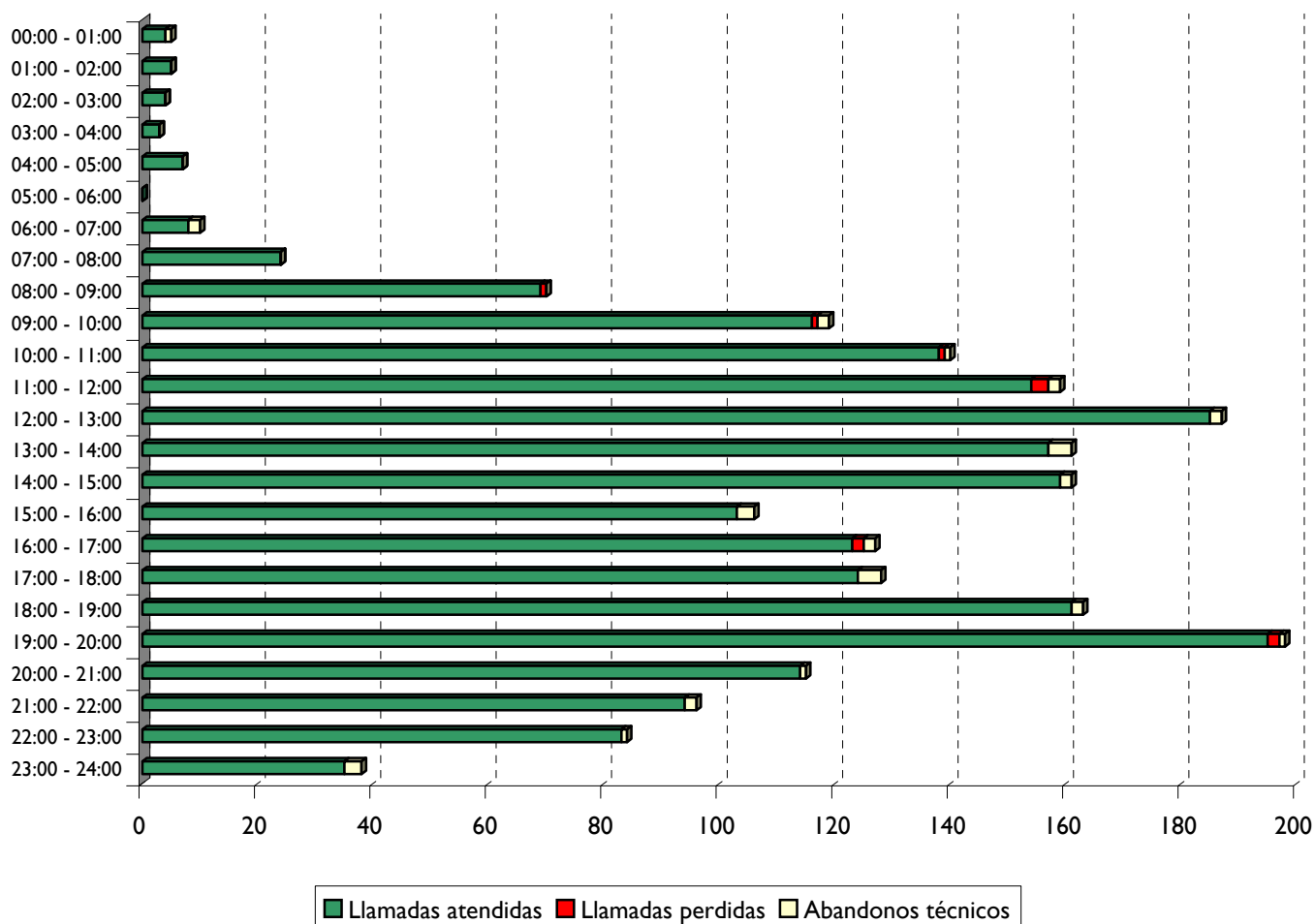
RESUMEN DE LLAMADAS

enero 2010		
Llamadas atendidas	2.065	97,87%
Llamadas perdidas	10	0,47%
Abandonos técnicos	35	1,66%
TOTAL	2.110	100,00%



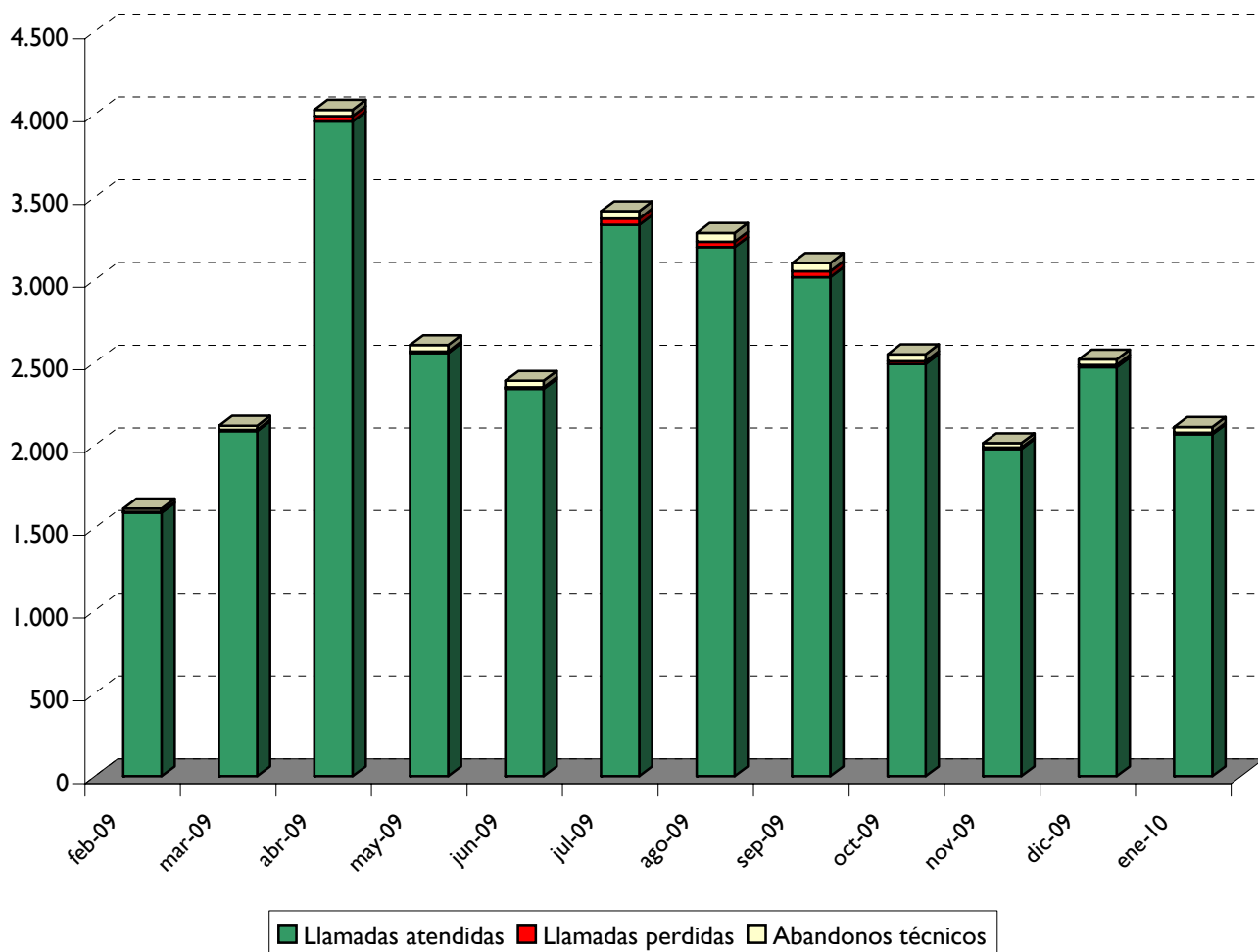
■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

Desglose por franja horaria - enero 2010





Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

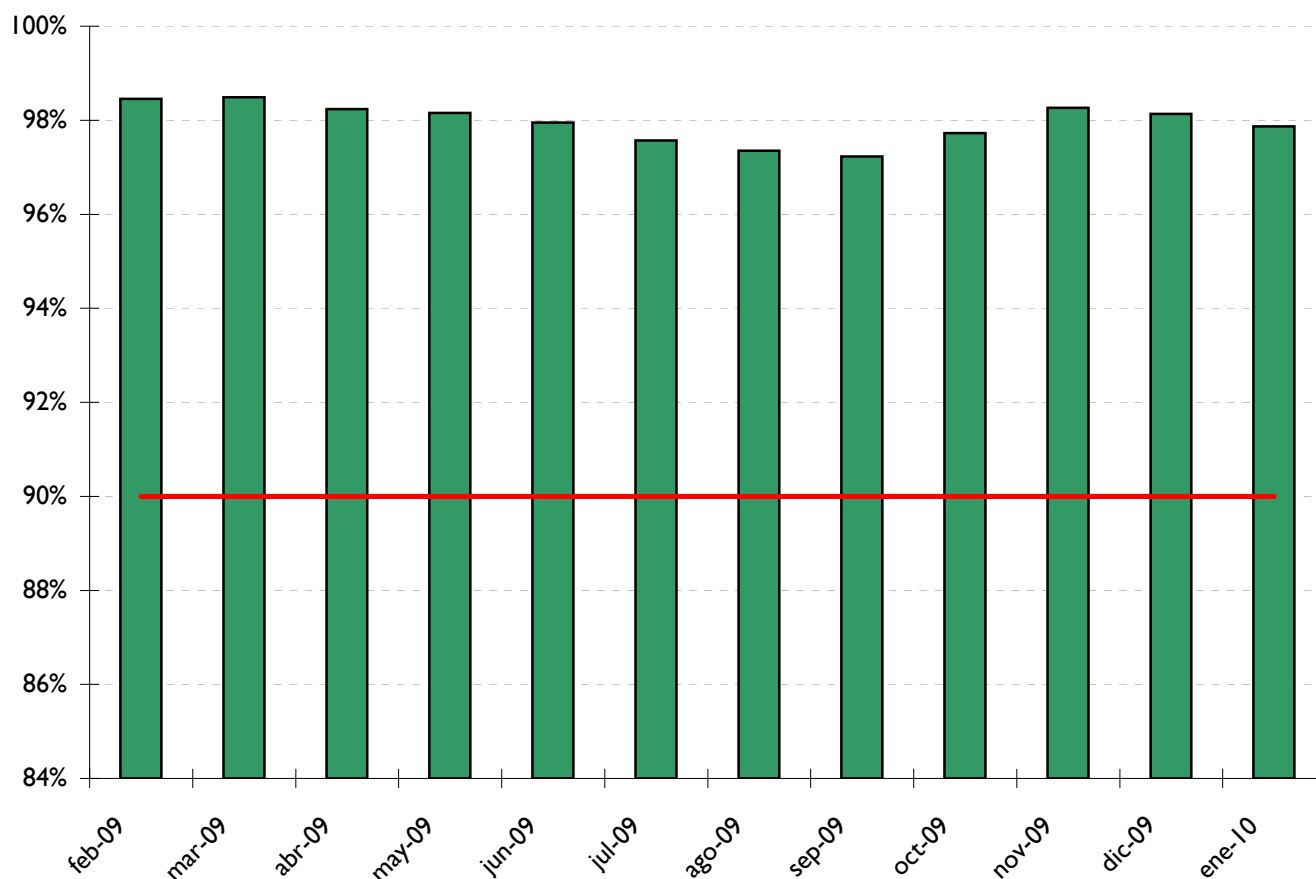
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

enero 2010	
Total llamadas	2.110
Llamadas atendidas	2.065
ÍNDICE DE COBERTURA	97,87%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





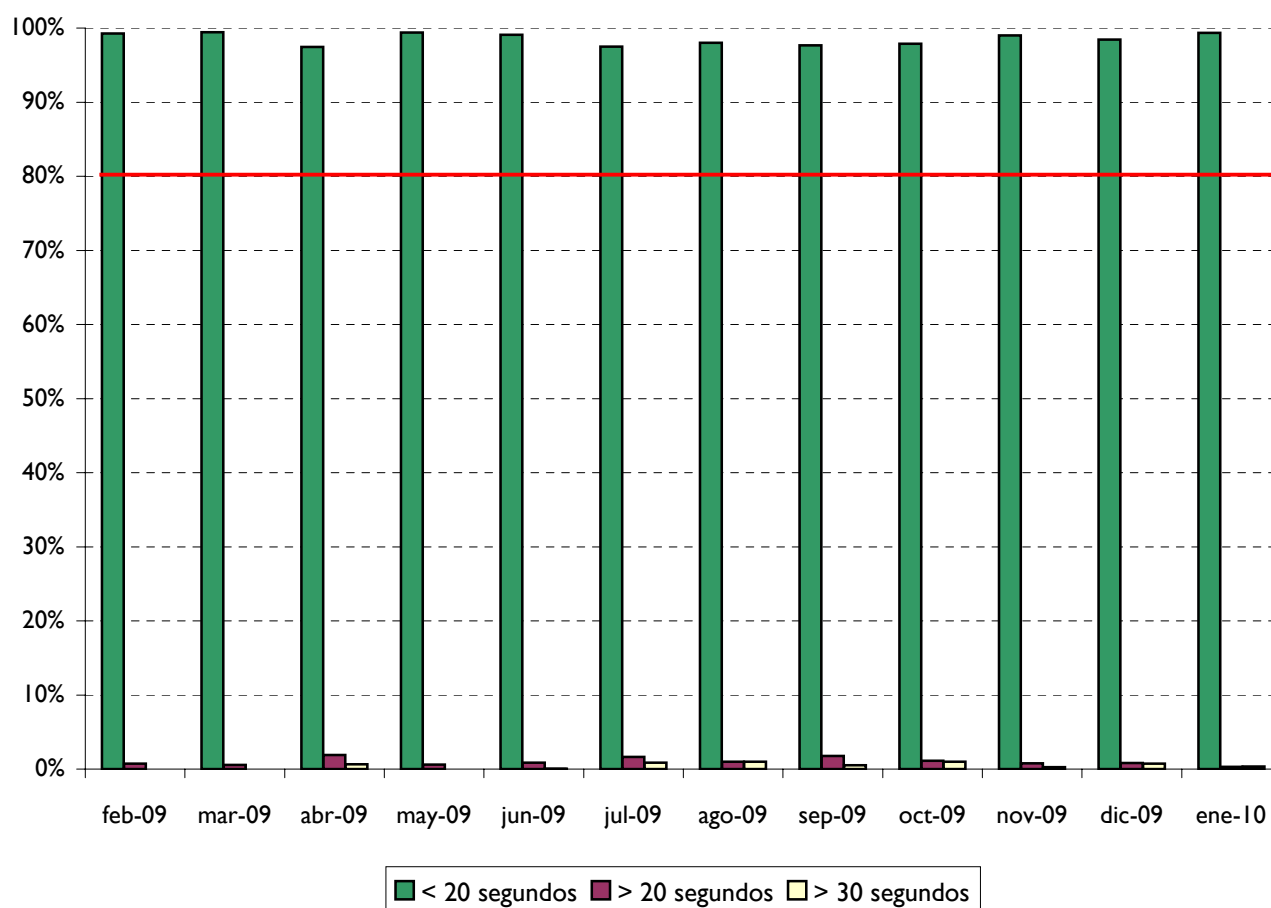
Tiempos de espera

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 2010			
< 20 segundos	2.052	99,37%	➔ Objetivo cumplido
> 20 segundos	6	0,29%	
> 30 segundos	7	0,34%	➔ Objetivo no cumplido
	2.065	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 2010	
Total llamadas	2.110
Llamadas abandonadas	10
ÍNDICE DE ABANDONOS	0,47%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

