



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



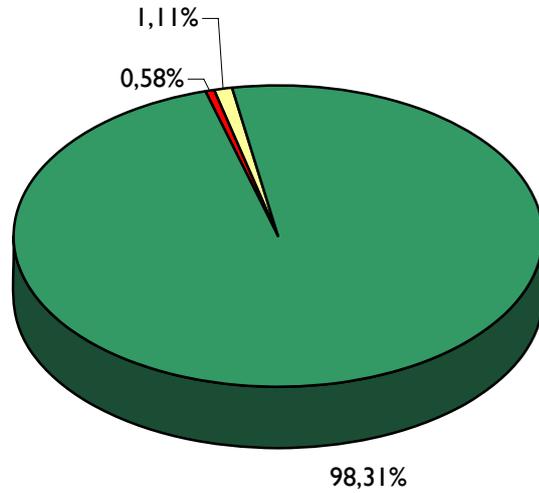
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. FEBRERO DE 2010



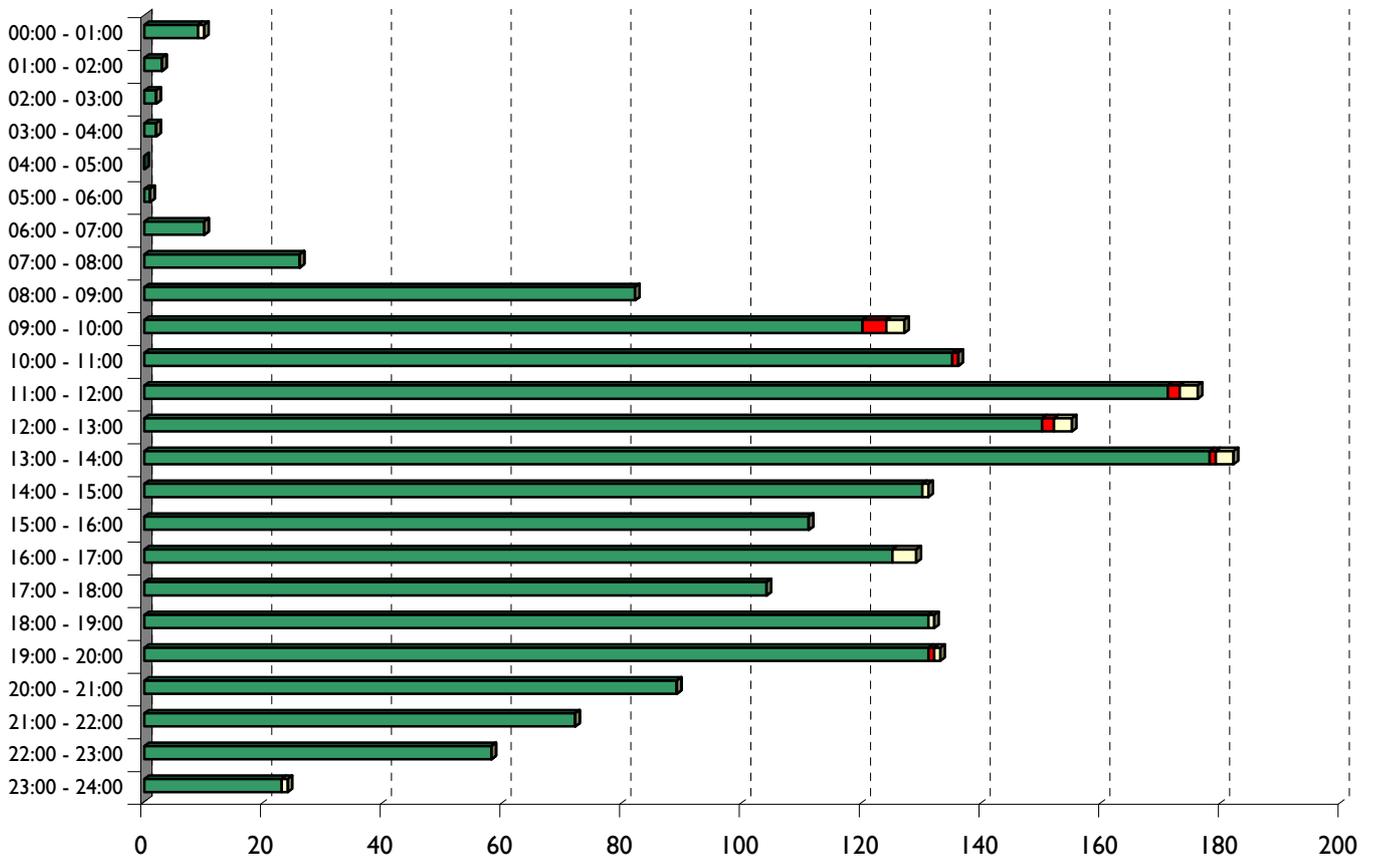
RESUMEN DE LLAMADAS

febrero 2010		
Llamadas atendidas	1.863	98,31%
Llamadas perdidas	11	0,58%
Abandonos técnicos	21	1,11%
TOTAL	1.895	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

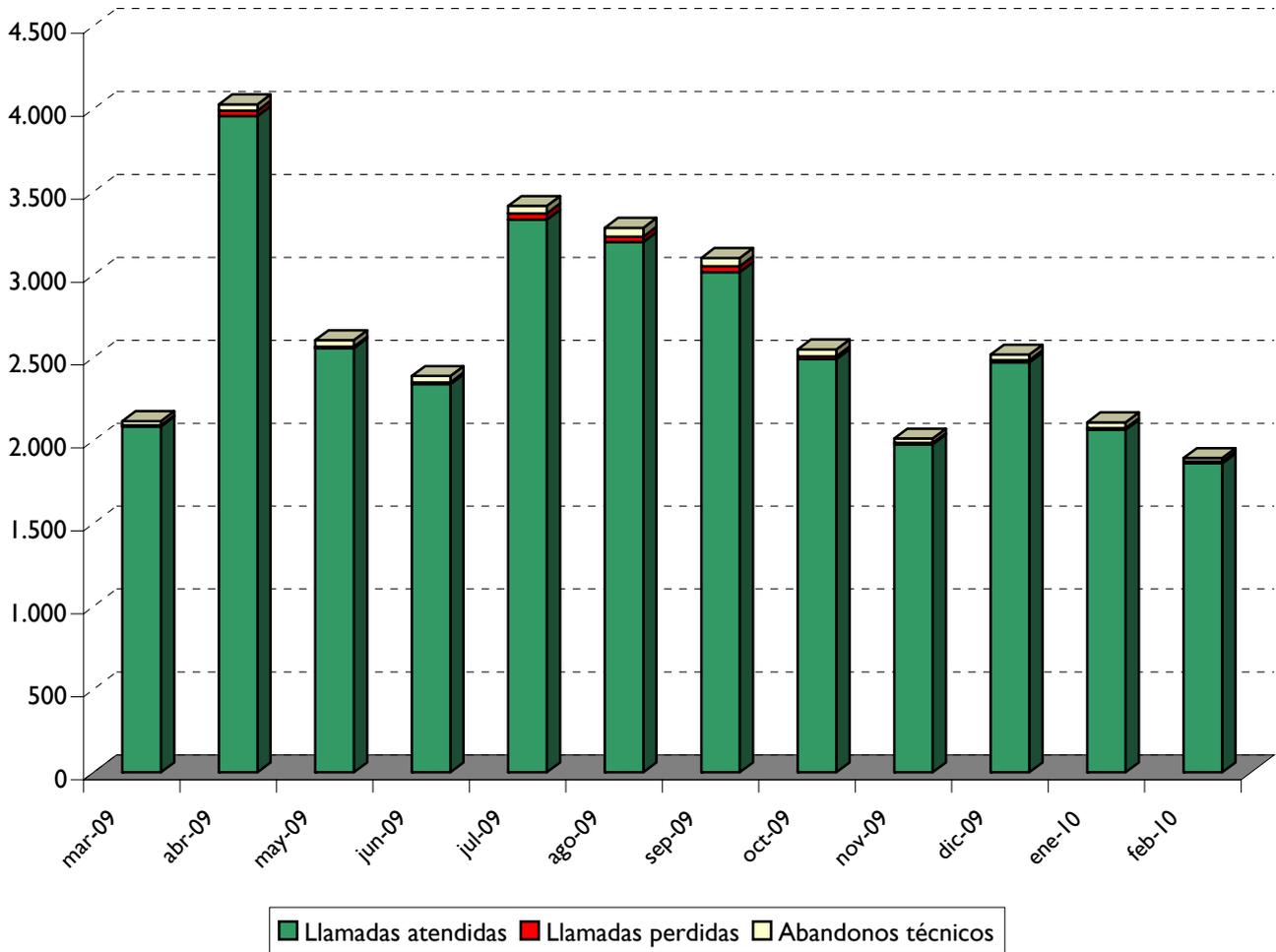
Desglose por franja horaria - febrero 2010



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

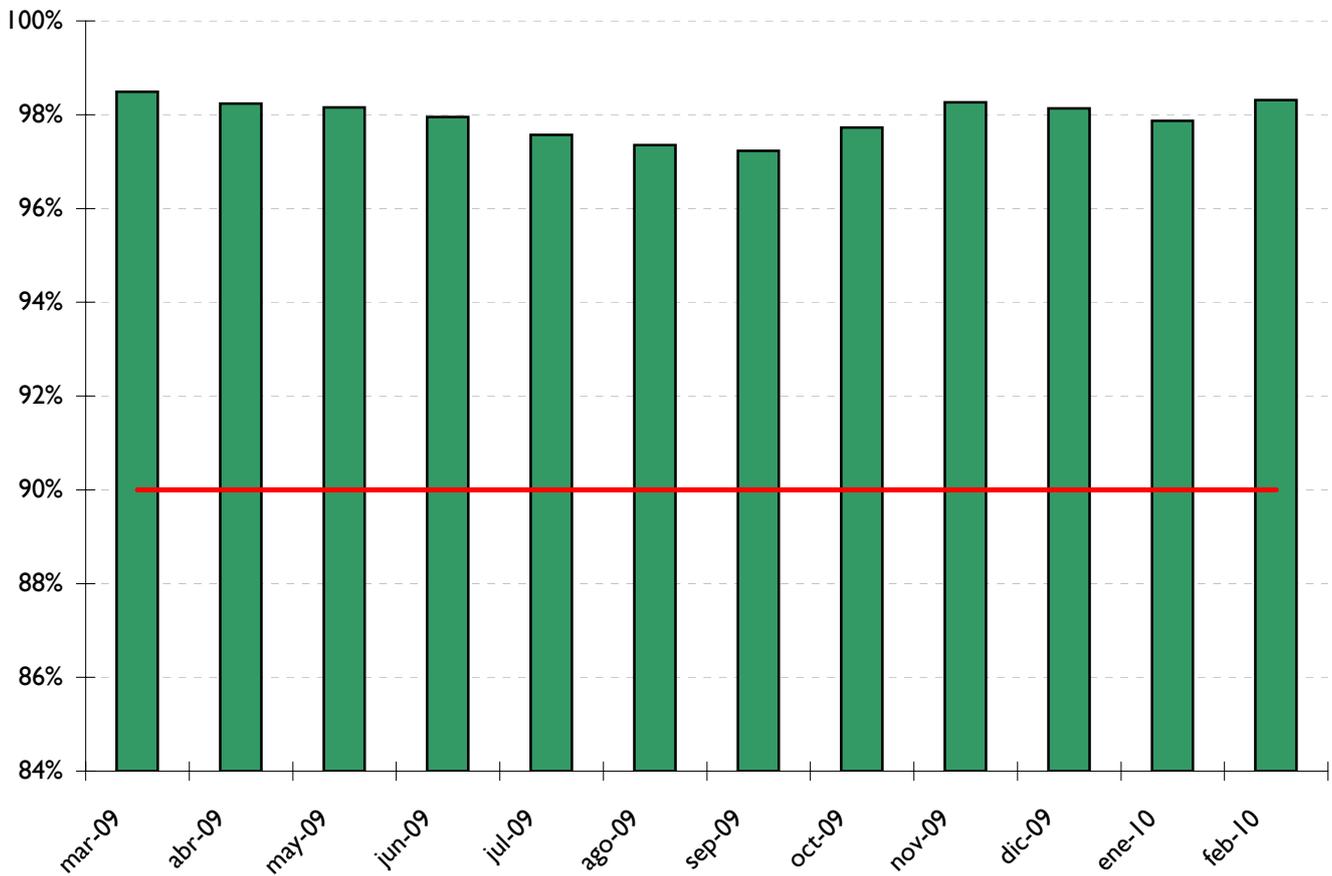
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

febrero 2010	
Total llamadas	1.895
Llamadas atendidas	1.863
ÍNDICE DE COBERTURA	98,31%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

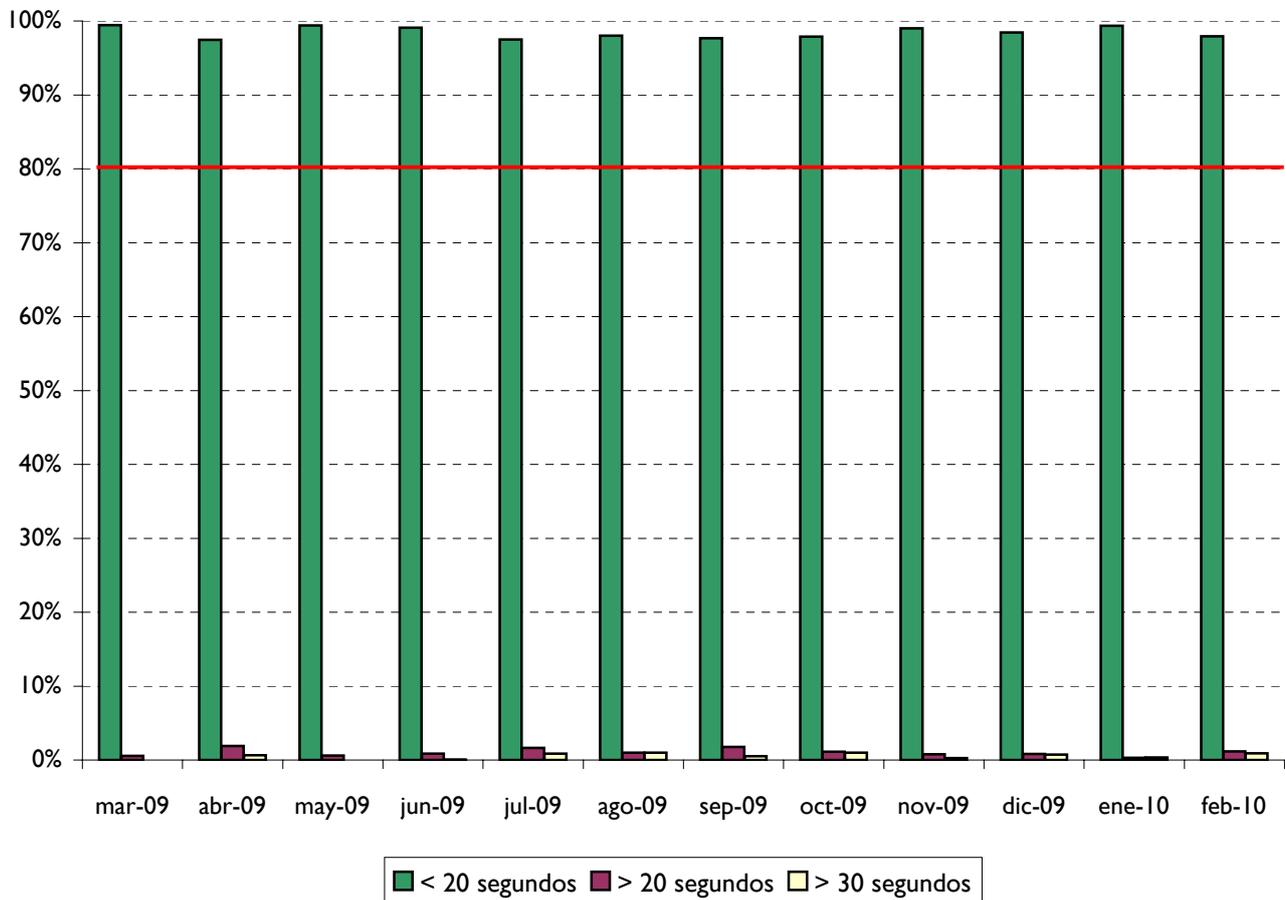
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

febrero 2010		
< 20 segundos	1.824	97,91%
> 20 segundos	22	1,18%
> 30 segundos	17	0,91%
Total	1.863	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%

febrero 2010	
Total llamadas	1.895
Llamadas abandonadas	11
ÍNDICE DE ABANDONOS	0,58%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

