



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



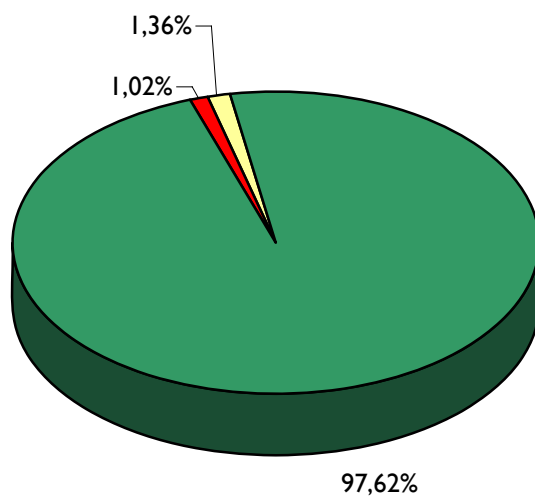
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. MARZO DE 2010



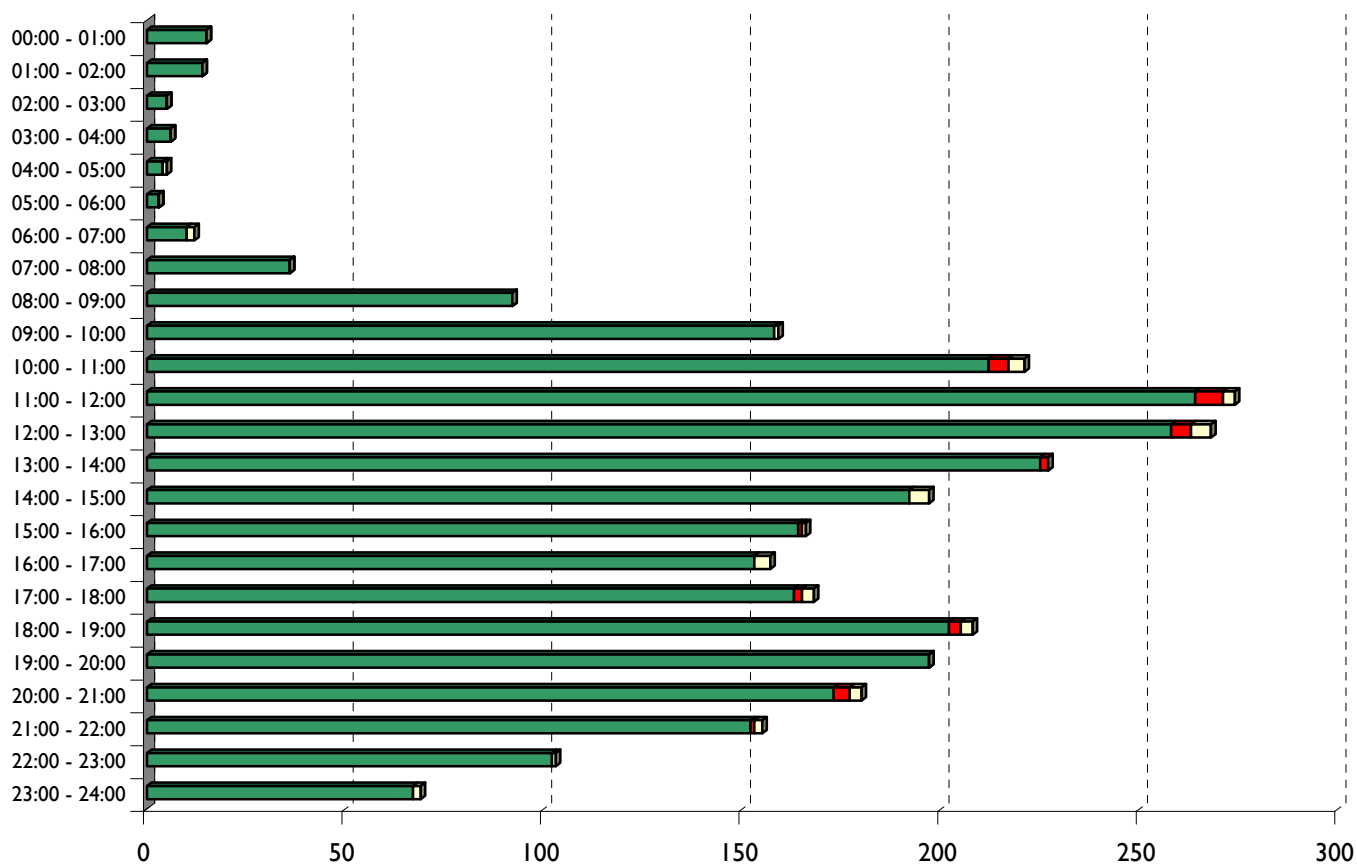
RESUMEN DE LLAMADAS

marzo 2010		
Llamadas atendidas	2.867	97,62%
Llamadas perdidas	30	1,02%
Abandonos técnicos	40	1,36%
TOTAL	2.937	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

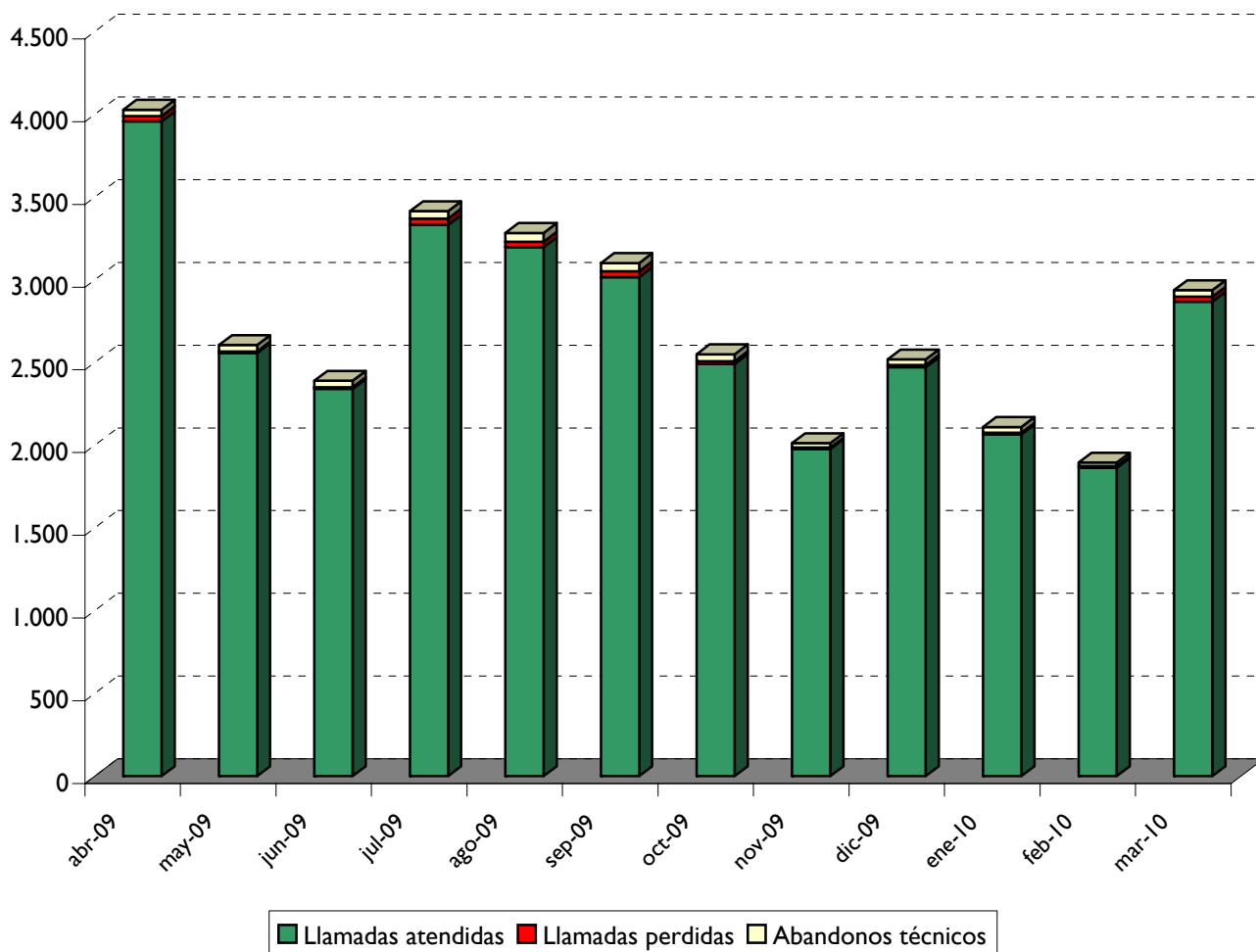
Desglose por franja horaria - marzo 2010



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

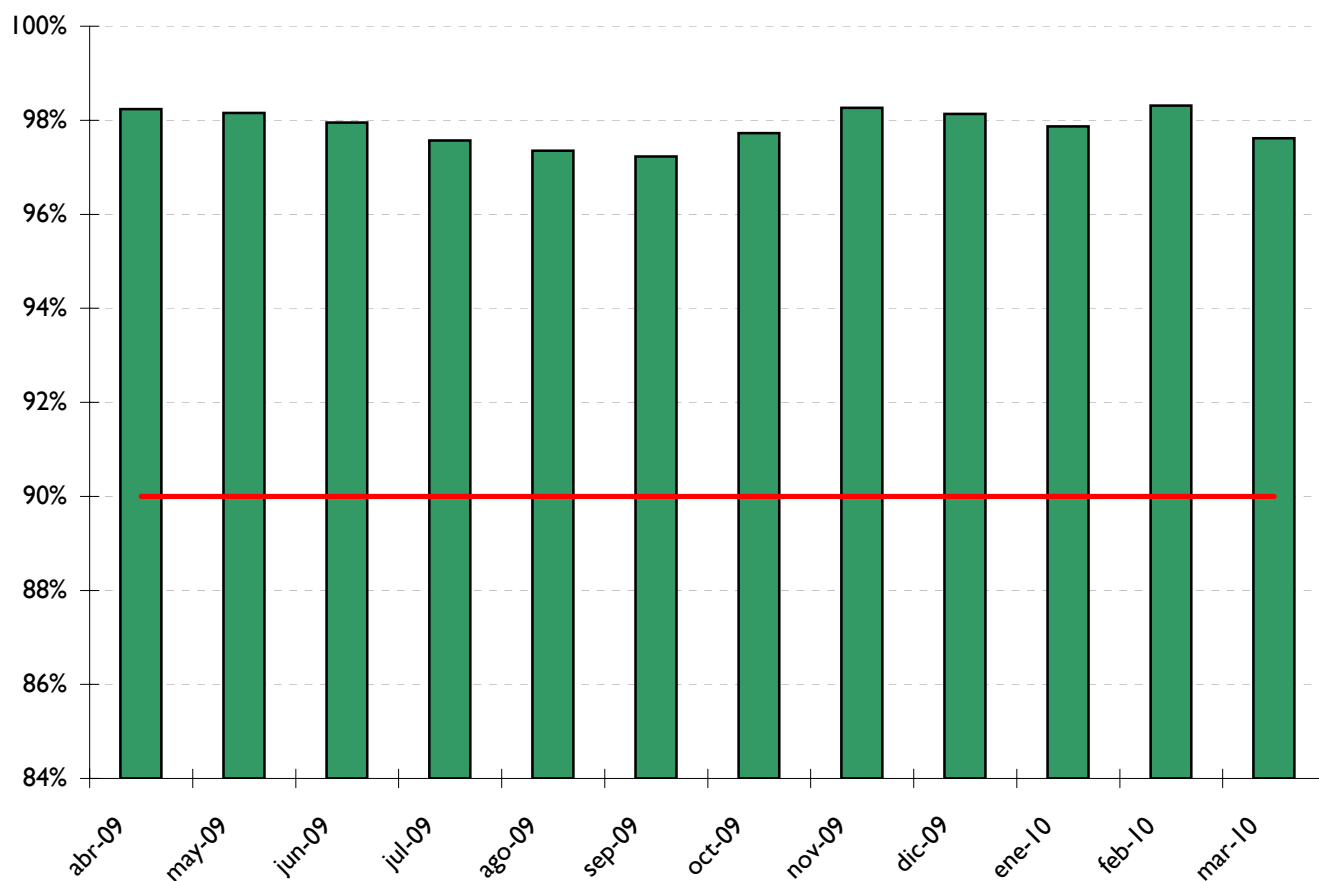
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

marzo 2010	
Total llamadas	2.937
Llamadas atendidas	2.867
ÍNDICE DE COBERTURA	97,62%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

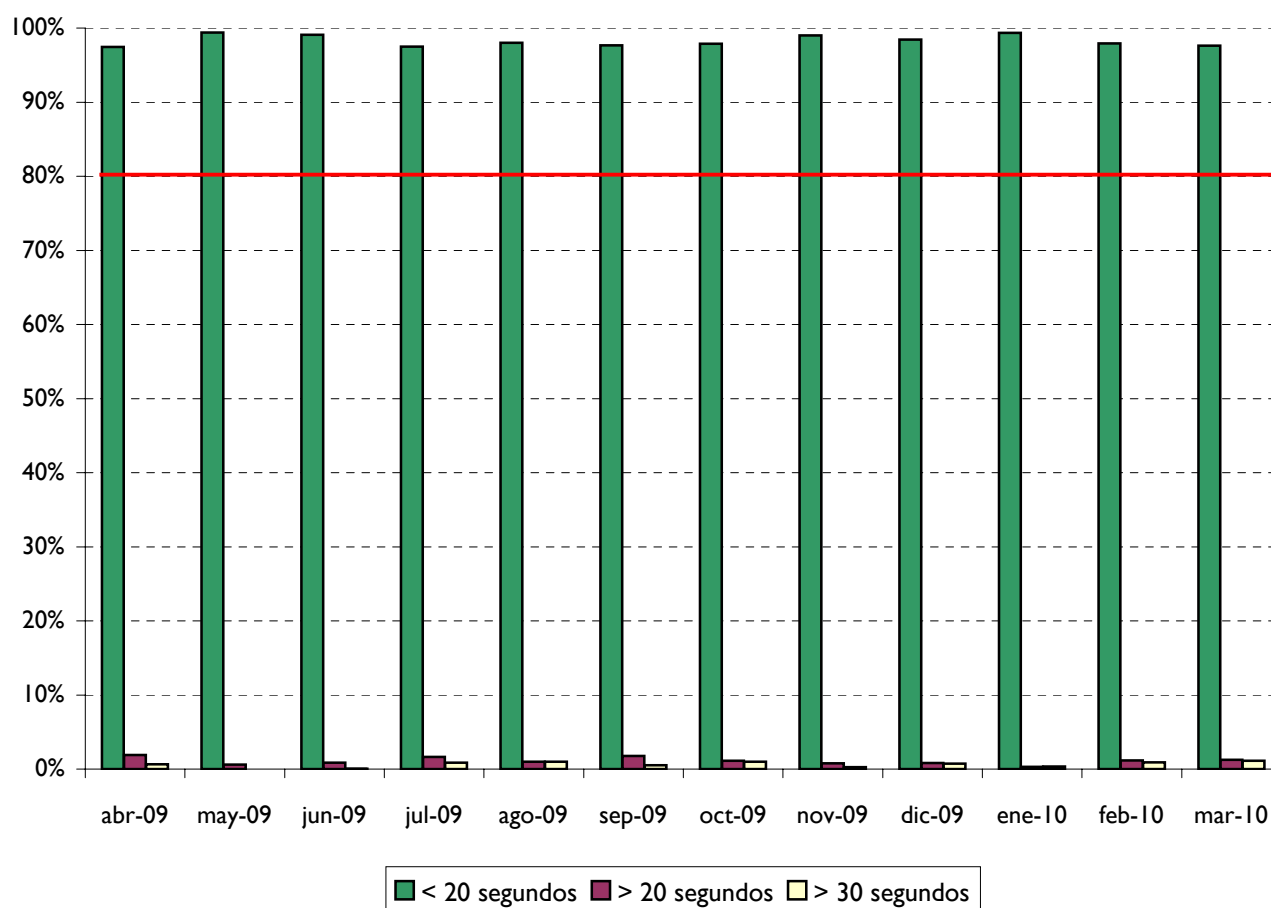
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

marzo 2010		
< 20 segundos	2.799	97,63%
> 20 segundos	36	1,26%
> 30 segundos	32	1,12%
	2.867	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%

marzo 2010	
Total llamadas	2.937
Llamadas abandonadas	30
ÍNDICE DE ABANDONOS	1,02%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

