



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



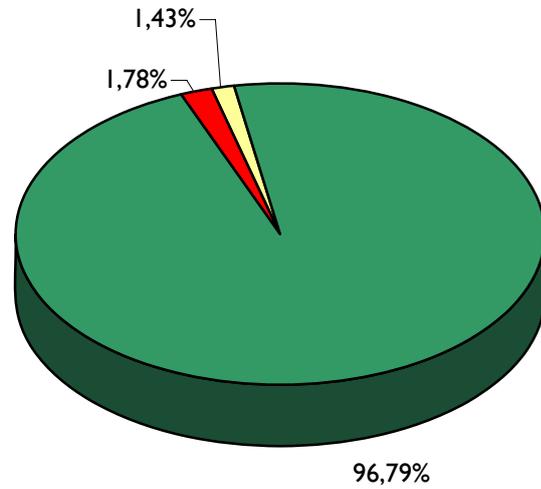
## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

INFORME DE CALIDAD. ABRIL DE 2010



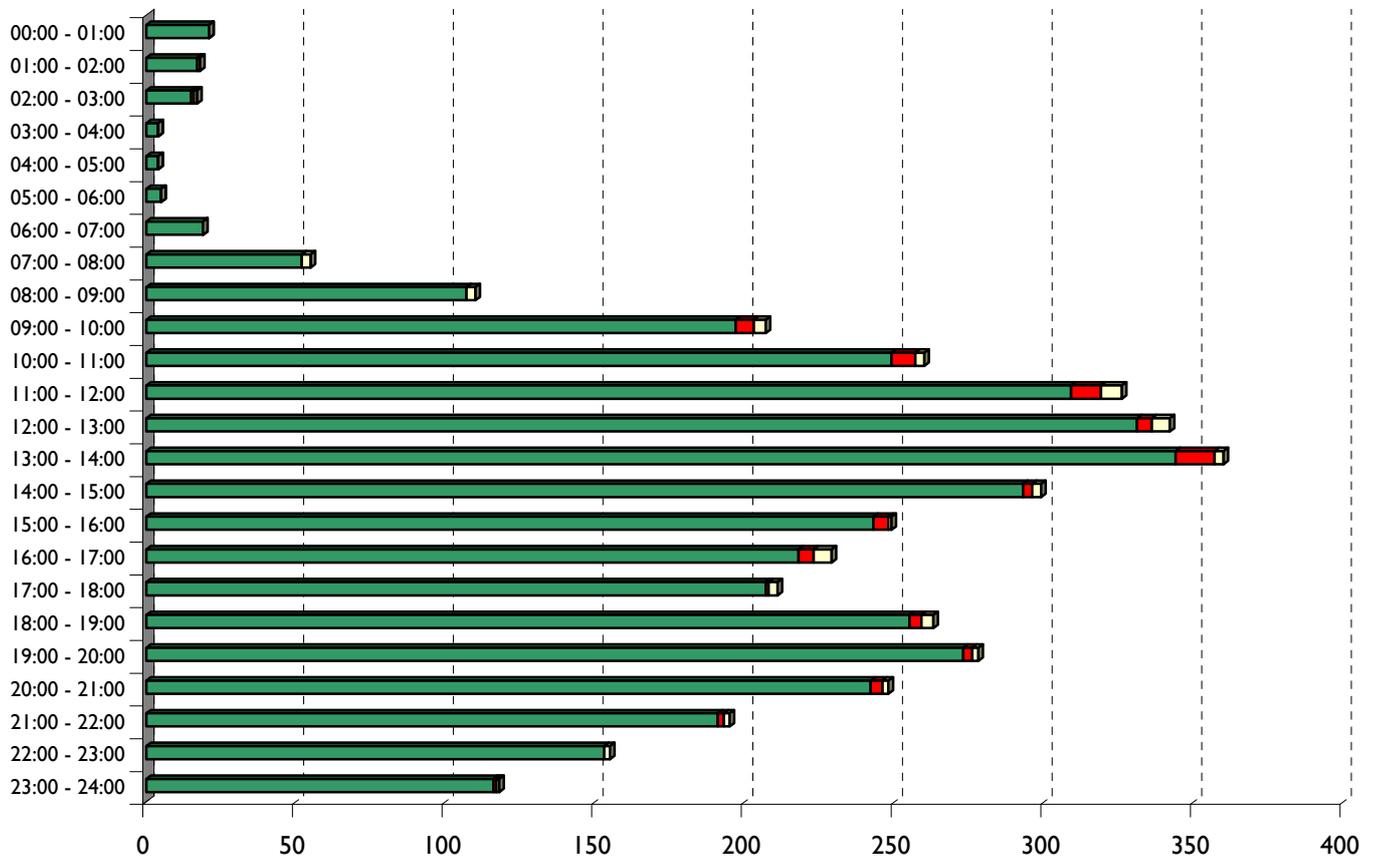
**RESUMEN DE LLAMADAS**

abril 2010		
Llamadas atendidas	3.865	96,79%
Llamadas perdidas	71	1,78%
Abandonos técnicos	57	1,43%
<b>TOTAL</b>	<b>3.993</b>	<b>100,00%</b>



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

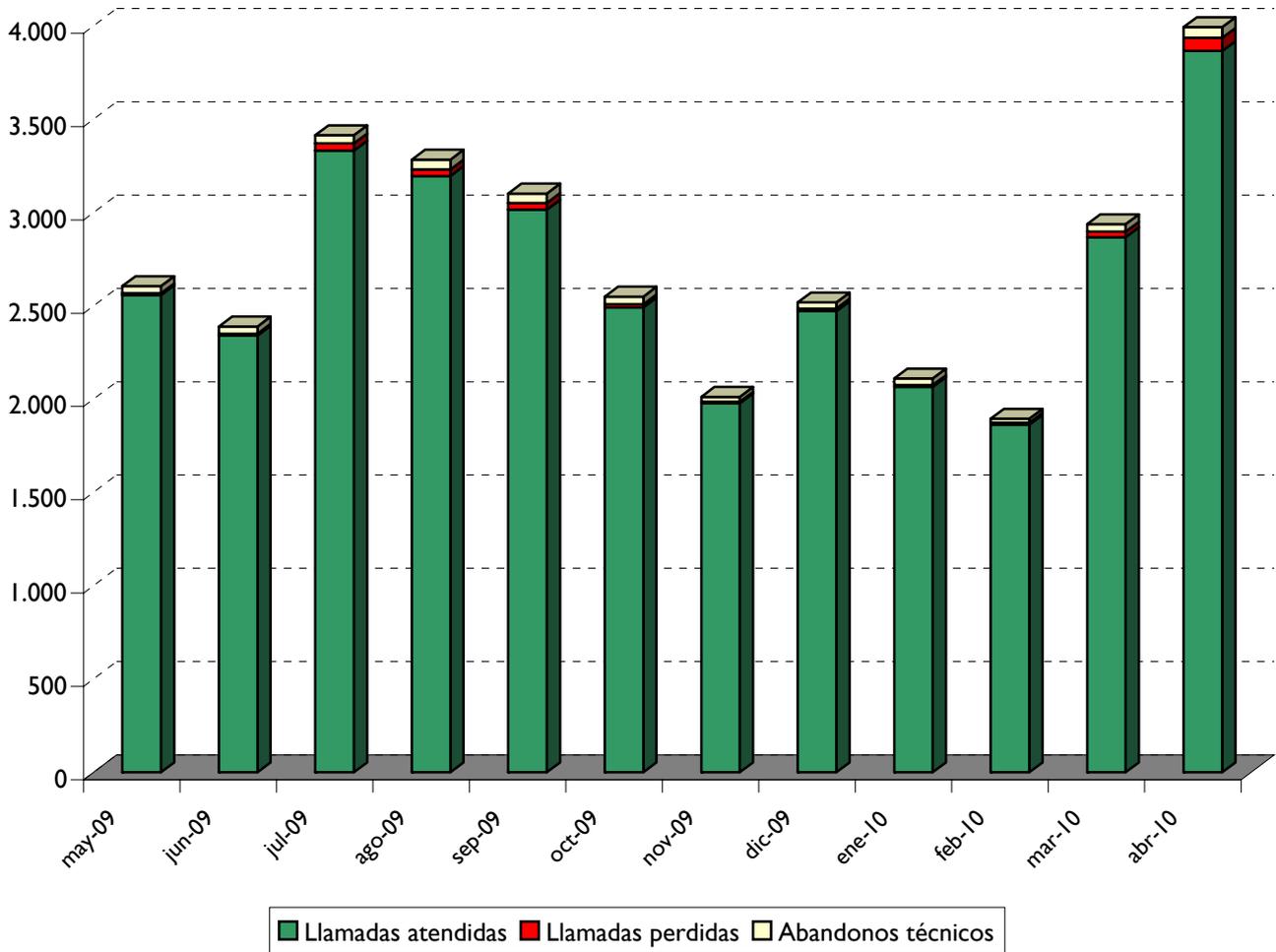
**Desglose por franja horaria - abril 2010**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

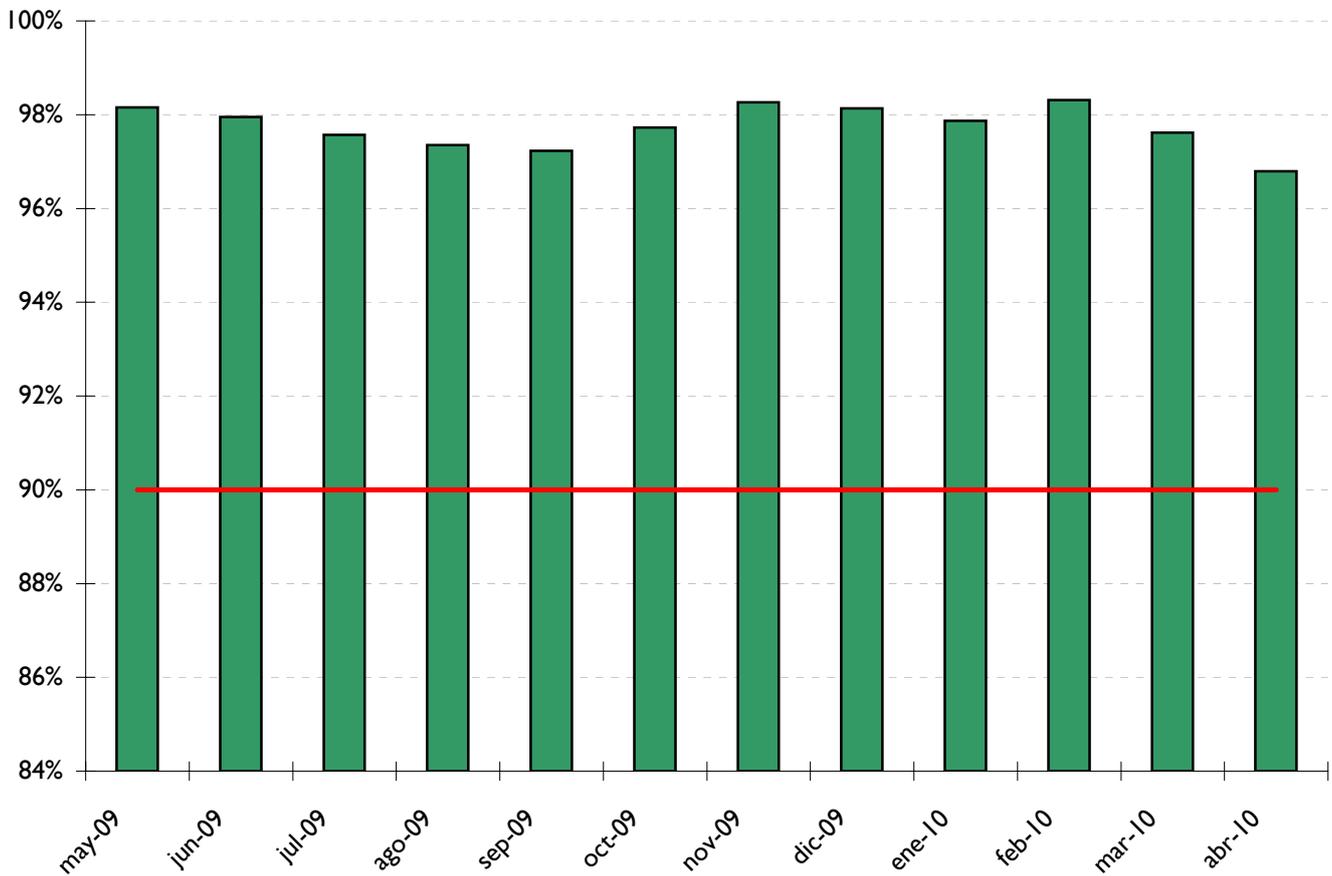
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

abril 2010	
Total llamadas	3.993
Llamadas atendidas	3.865
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>96,79%</b>

➔ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

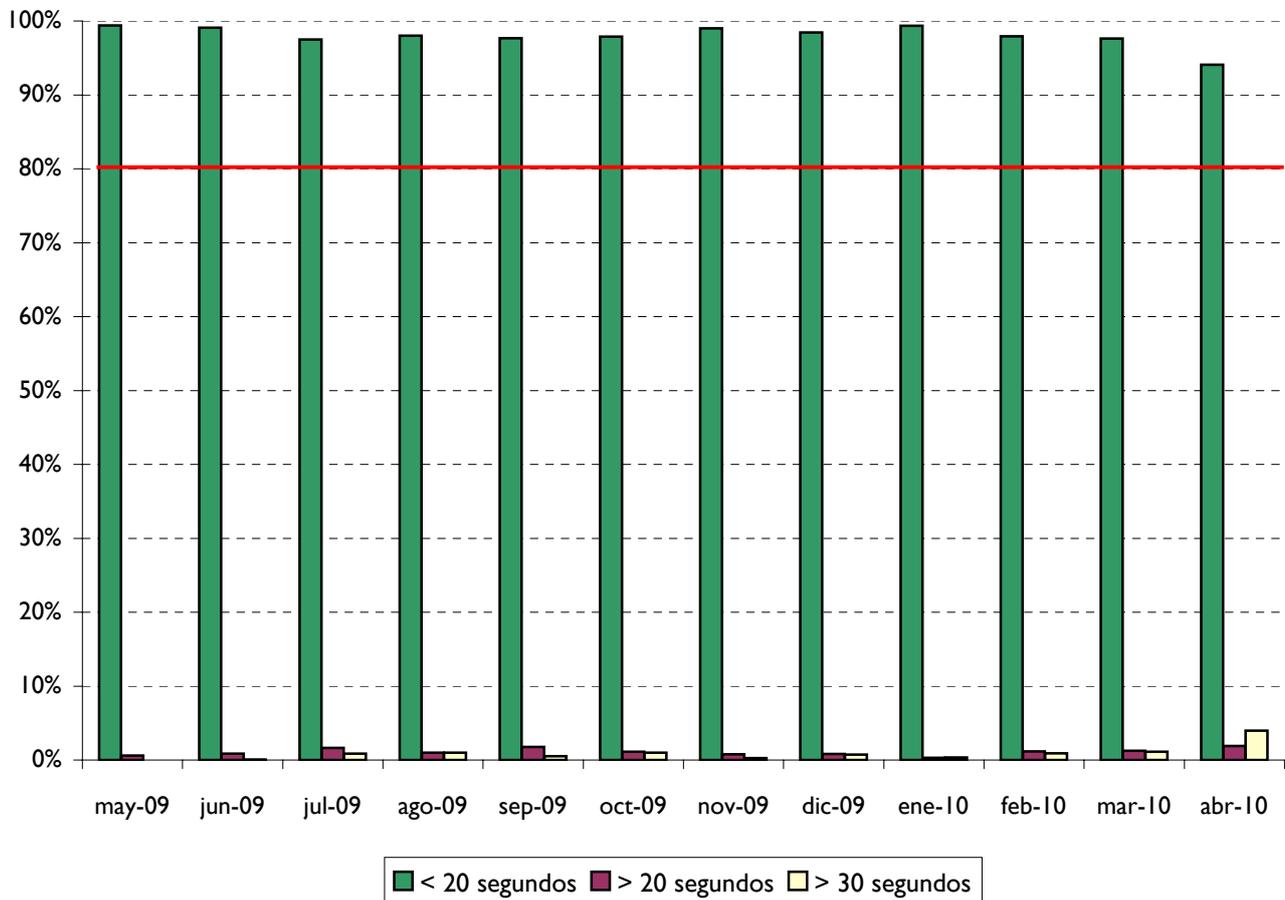
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

abril 2010		
< 20 segundos	3.637	94,10%
> 20 segundos	74	1,91%
> 30 segundos	154	3,98%
<b>Total</b>	<b>3.865</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%

abril 2010	
Total llamadas	3.993
Llamadas abandonadas	71
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>1,78%</b>

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

