



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



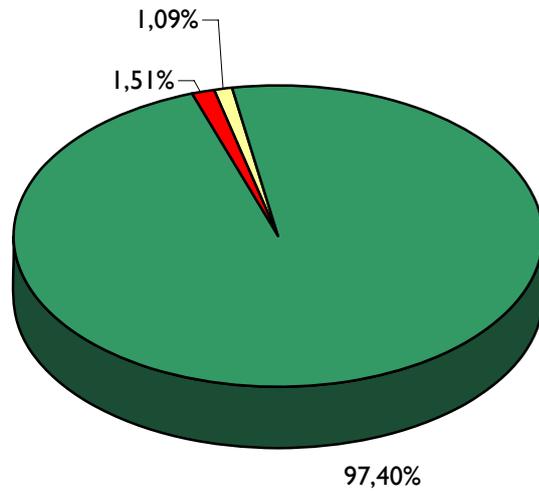
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. JUNIO DE 2010



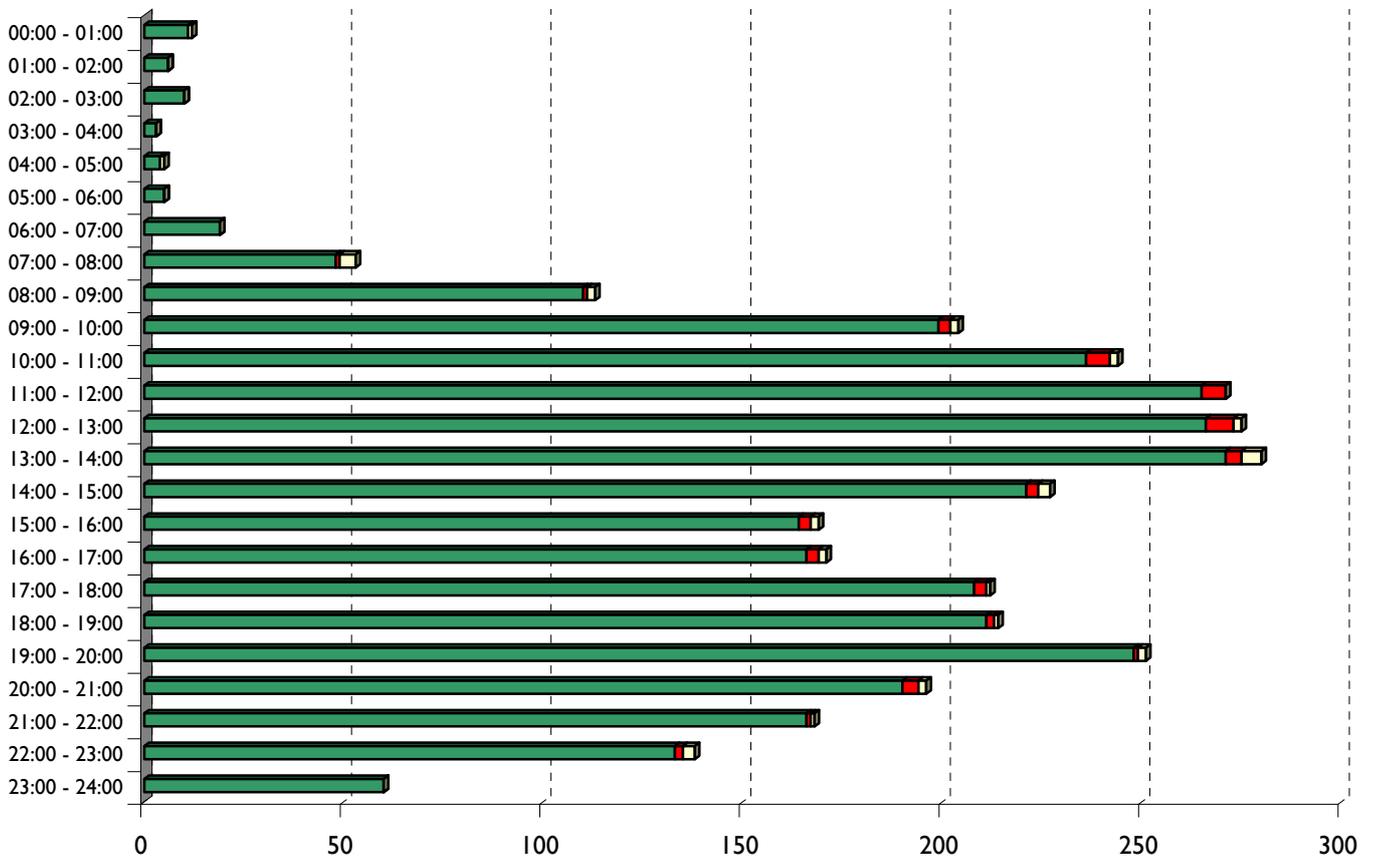
RESUMEN DE LLAMADAS

junio 2010		
Llamadas atendidas	3.220	97,40%
Llamadas perdidas	50	1,51%
Abandonos técnicos	36	1,09%
TOTAL	3.306	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

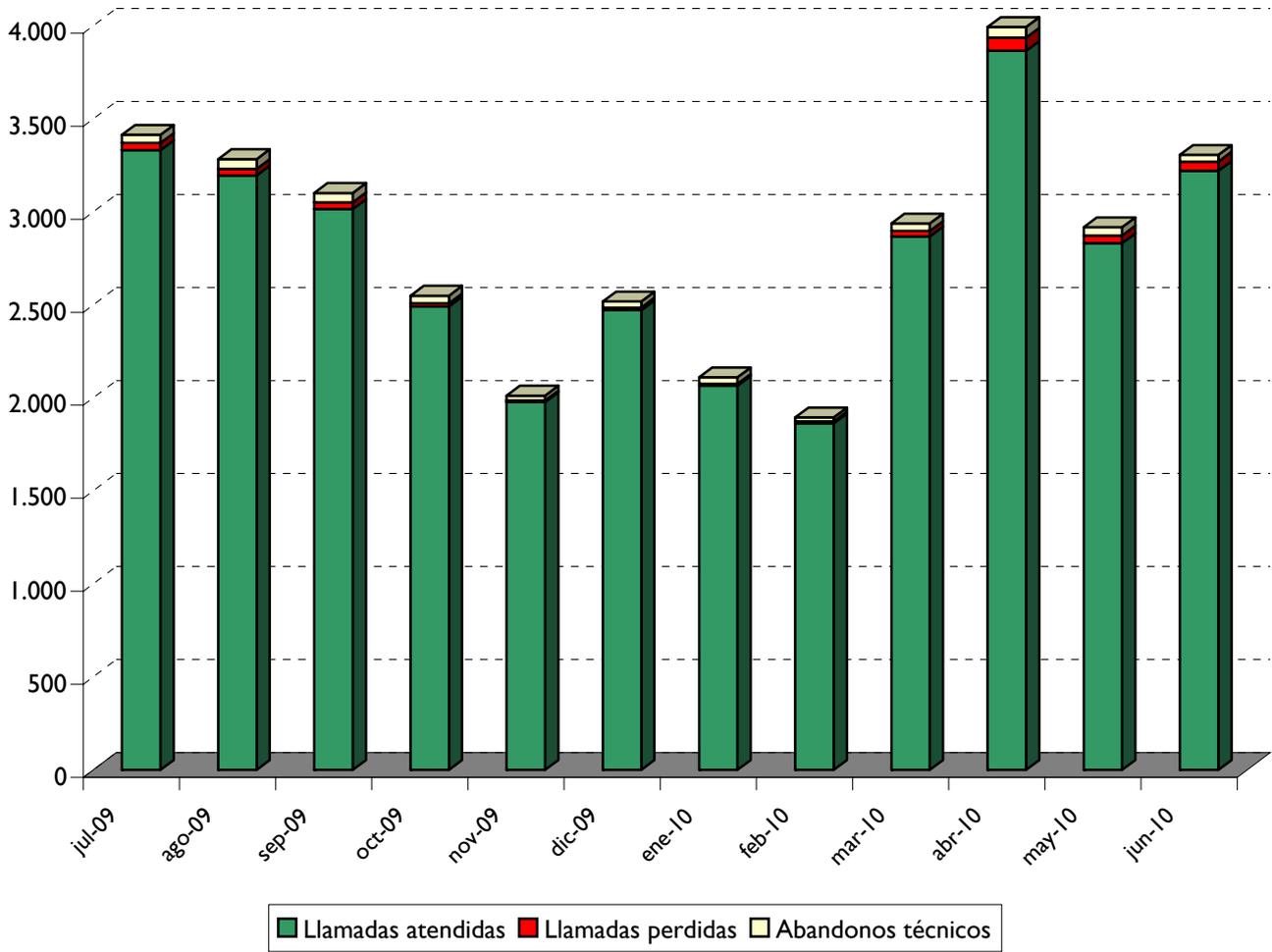
Desglose por franja horaria - junio 2010



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

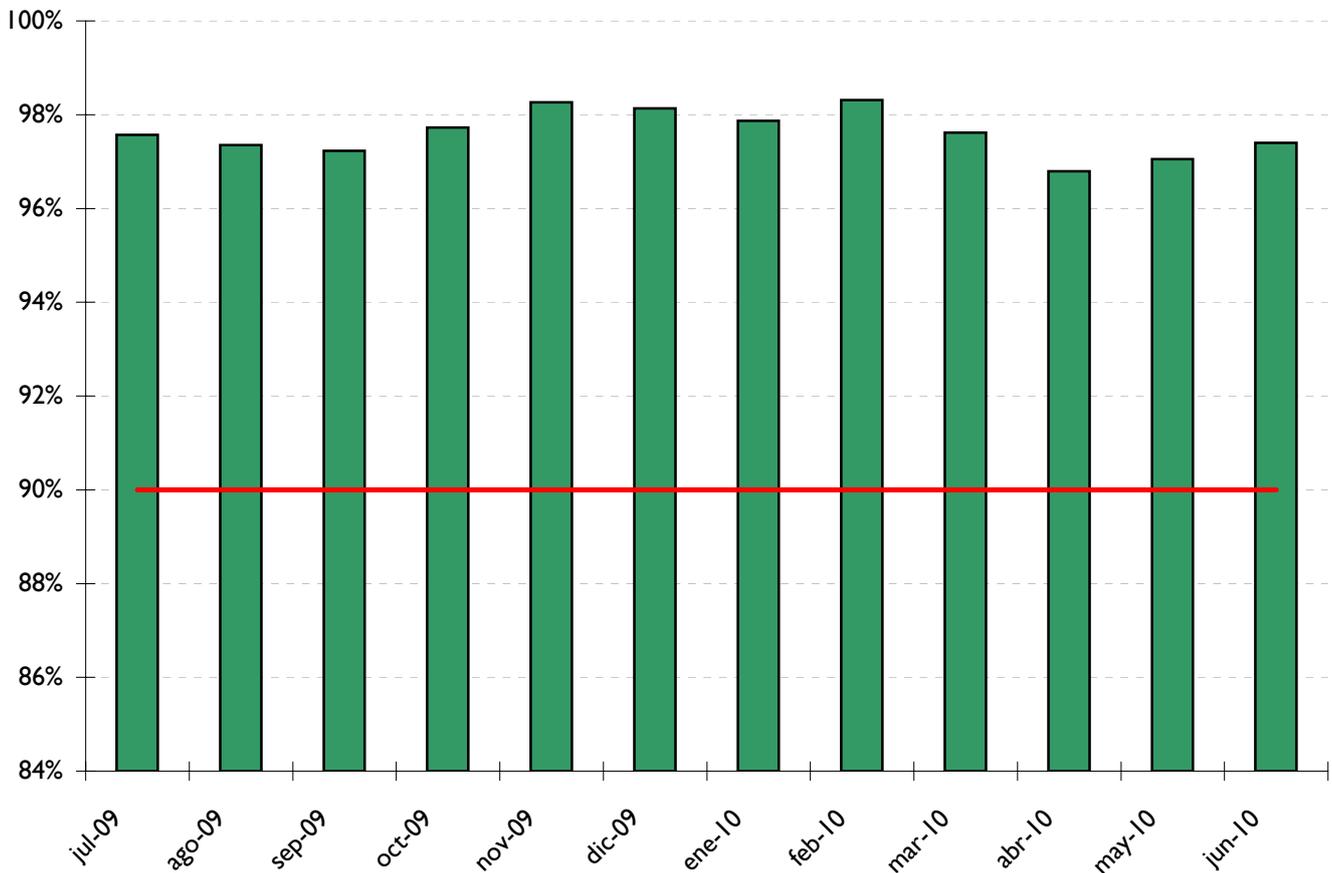
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

junio 2010	
Total llamadas	3.306
Llamadas atendidas	3.220
ÍNDICE DE COBERTURA	97,40%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

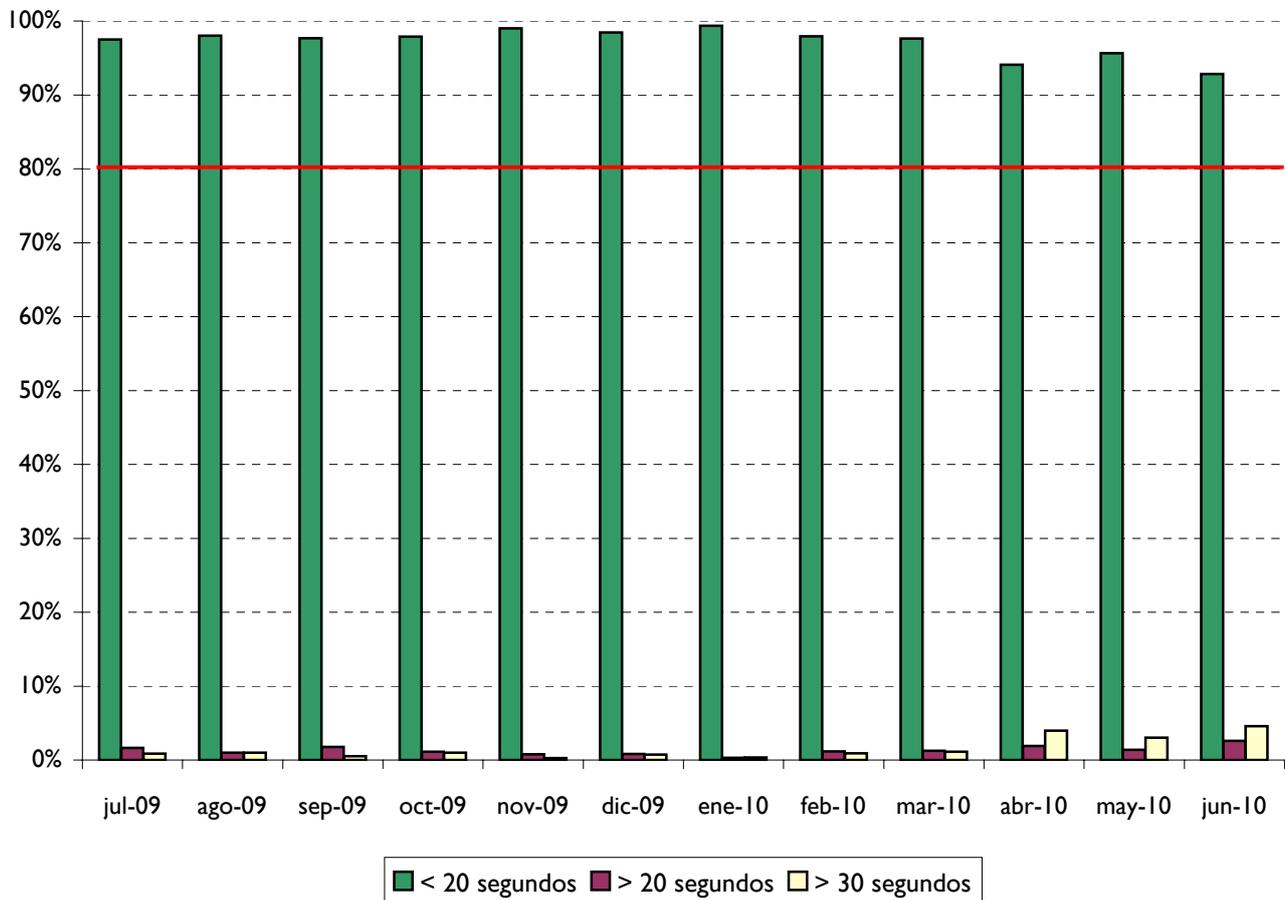
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

junio 2010		
< 20 segundos	2.989	92,83%
> 20 segundos	83	2,58%
> 30 segundos	148	4,60%
3.220	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%

junio 2010	
Total llamadas	3.306
Llamadas abandonadas	50
ÍNDICE DE ABANDONOS	1,51%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

