



*Consorcio de Transporte
Metropolitano*
Área de Sevilla



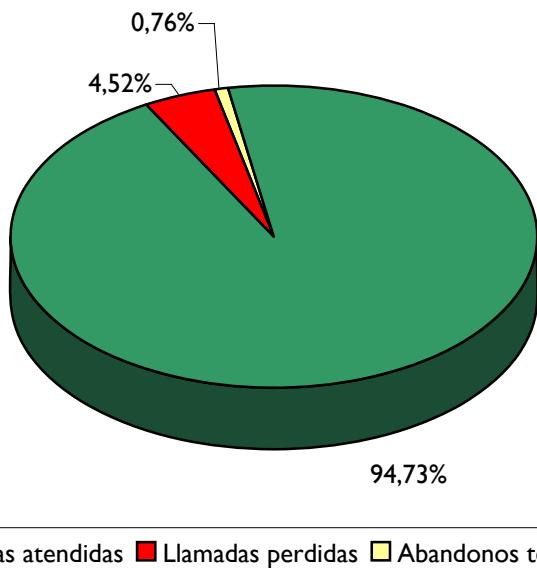
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. OCTUBRE DE 2010



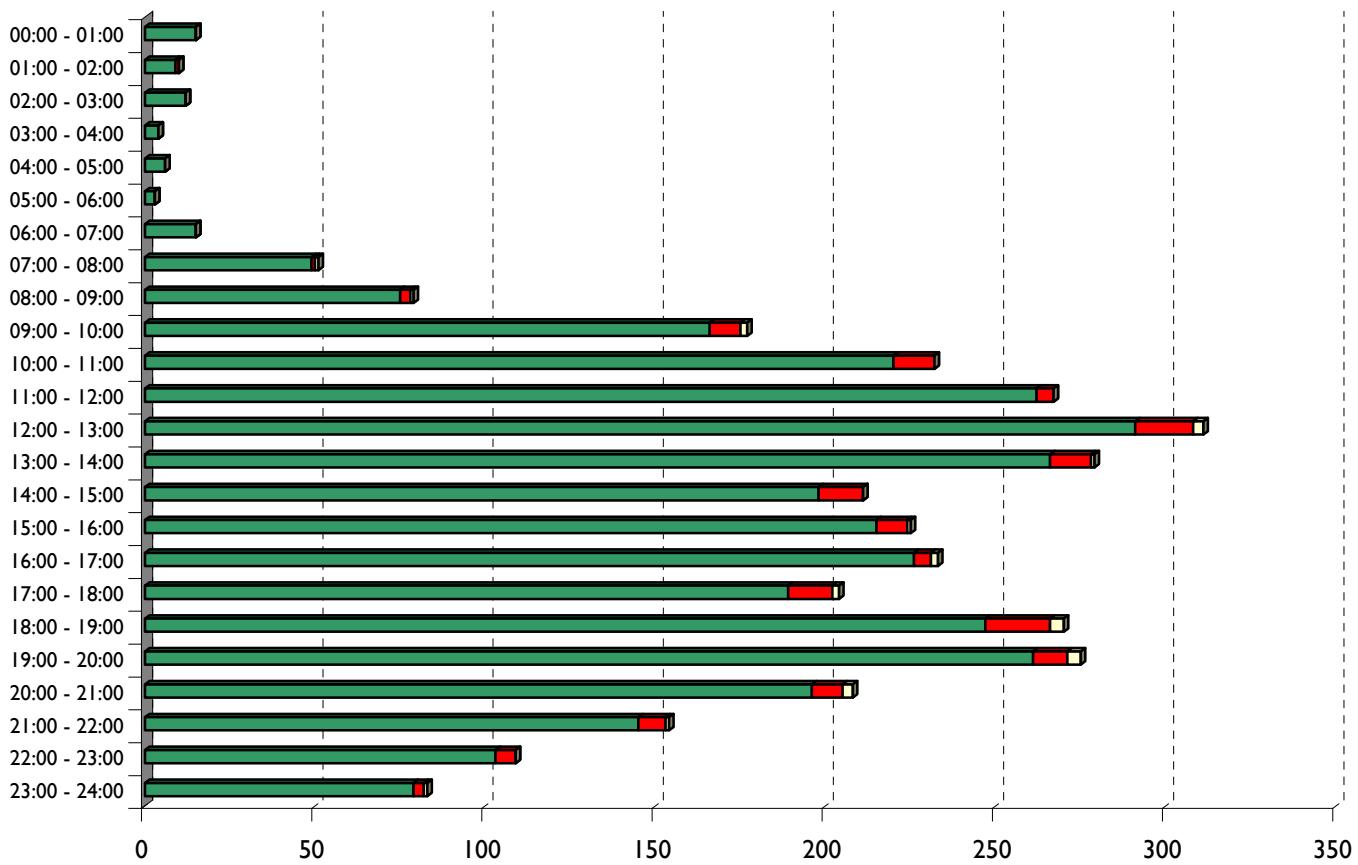
RESUMEN DE LLAMADAS

| octubre 2010 | | |
|--------------------|--------------|----------------|
| Llamadas atendidas | 3.252 | 94,73% |
| Llamadas perdidas | 155 | 4,52% |
| Abandonos técnicos | 26 | 0,76% |
| TOTAL | 3.433 | 100,00% |



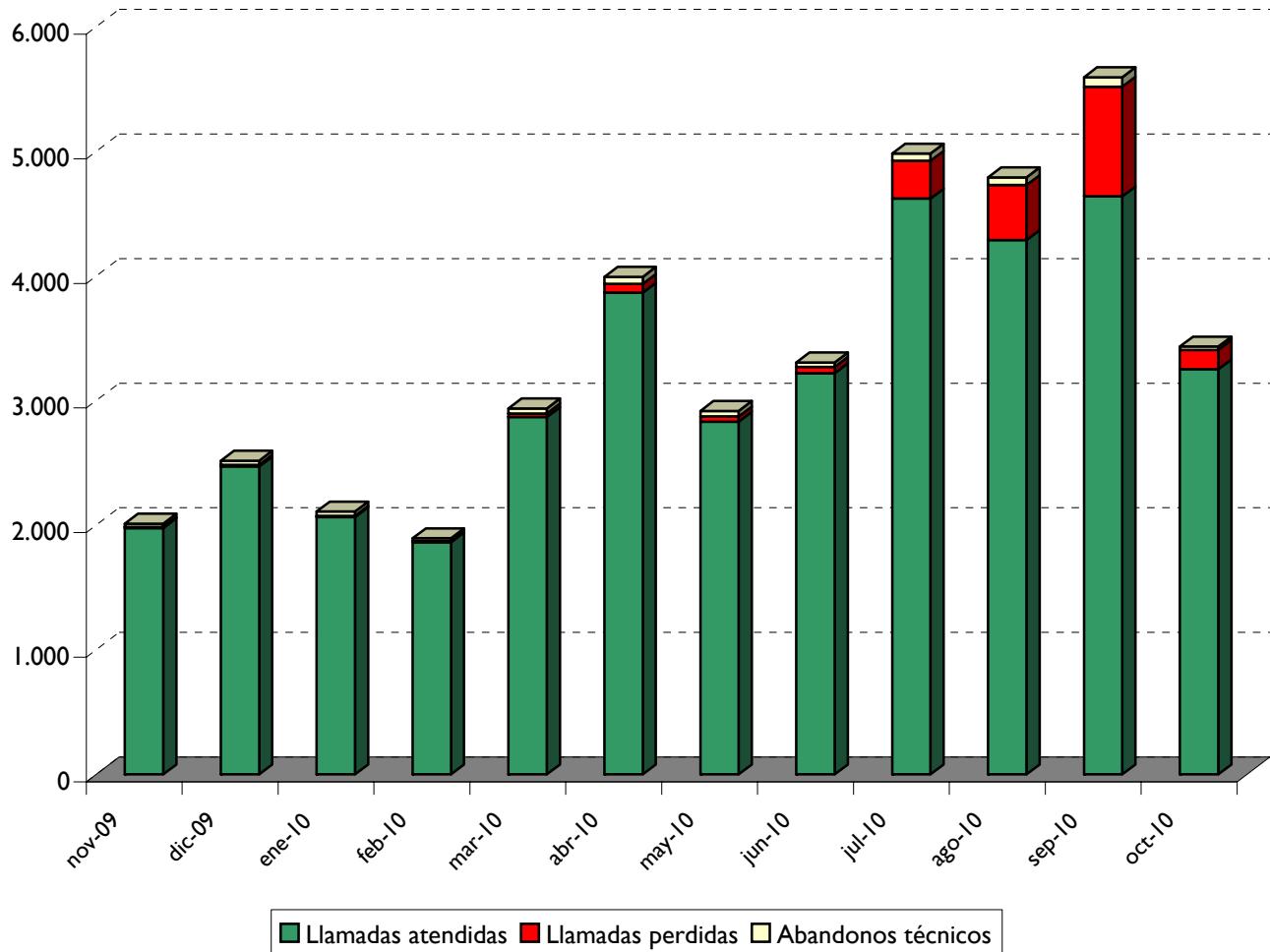
■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

Desglose por franja horaria - octubre 2010



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

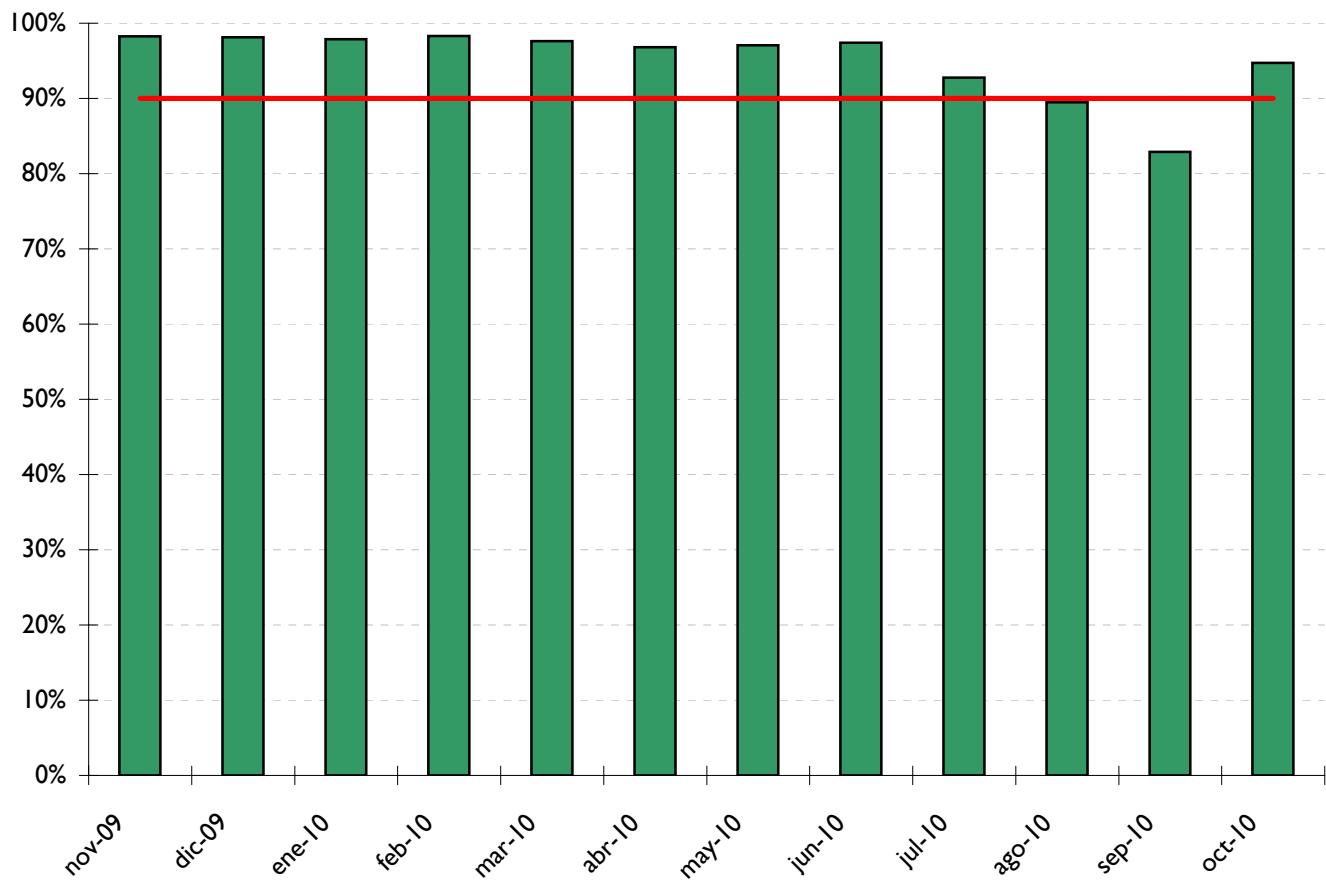
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

| octubre 2010 | |
|---------------------|---------------|
| Total llamadas | 3.433 |
| Llamadas atendidas | 3.252 |
| ÍNDICE DE COBERTURA | 94,73% |

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura



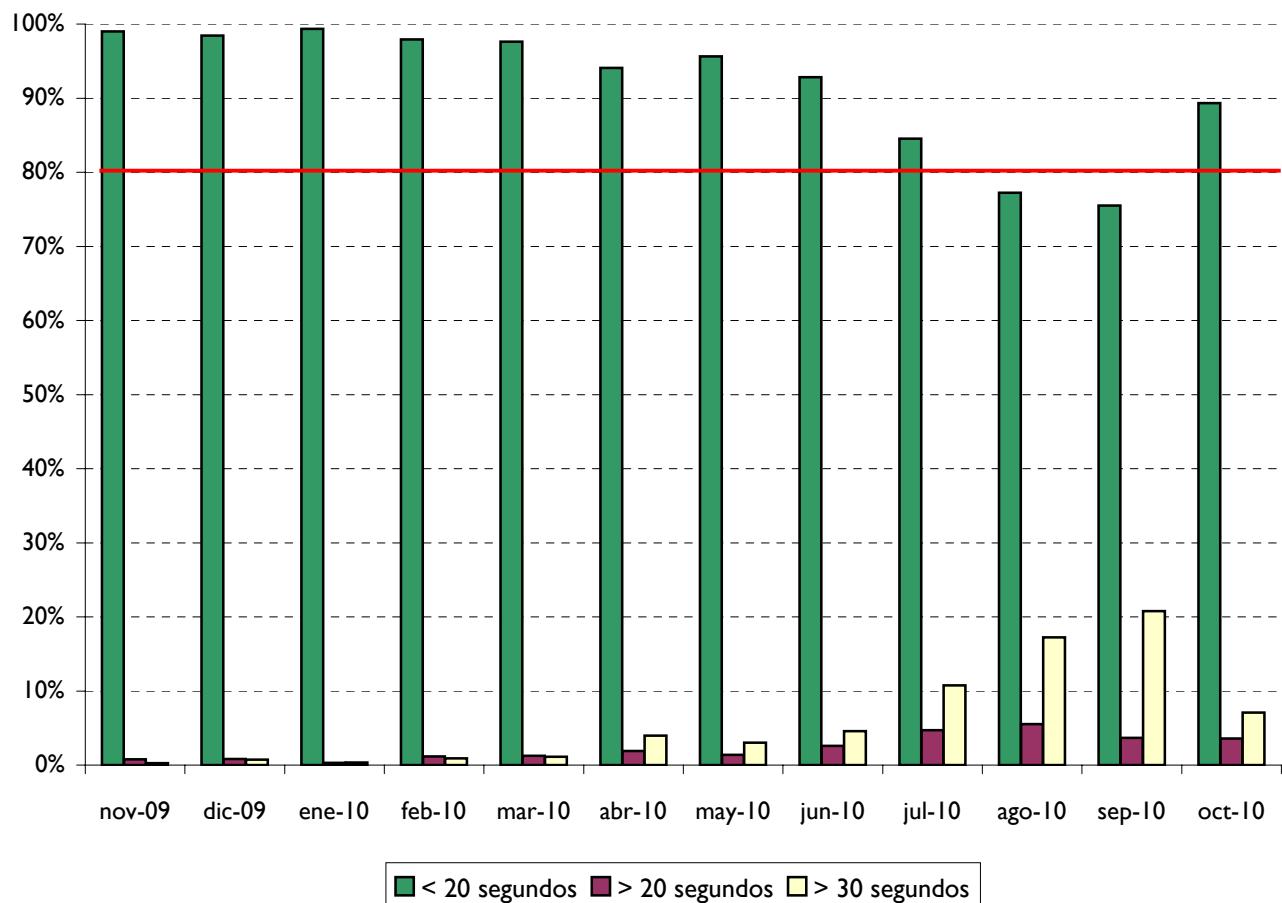
Tiempos de espera

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.

| octubre 2010 | | |
|---------------|-------|---------|
| < 20 segundos | 2.905 | 89,33% |
| > 20 segundos | 117 | 3,60% |
| > 30 segundos | 230 | 7,07% |
| | 3.252 | 100,00% |

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

| octubre 2010 | |
|----------------------|--------------|
| Total llamadas | 3.433 |
| Llamadas abandonadas | 155 |
| ÍNDICE DE ABANDONOS | 4,52% |

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

