



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



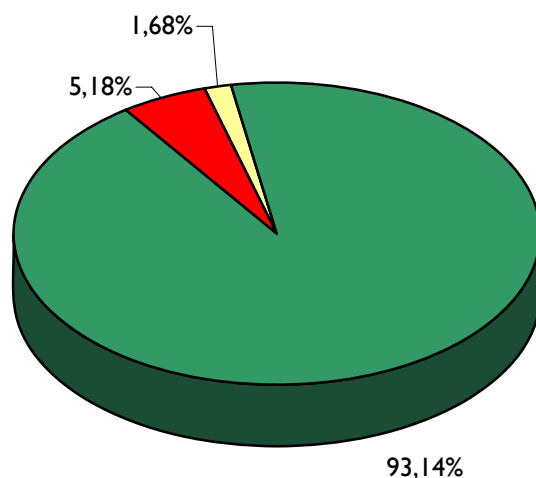
## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

INFORME DE CALIDAD. NOVIEMBRE DE 2010



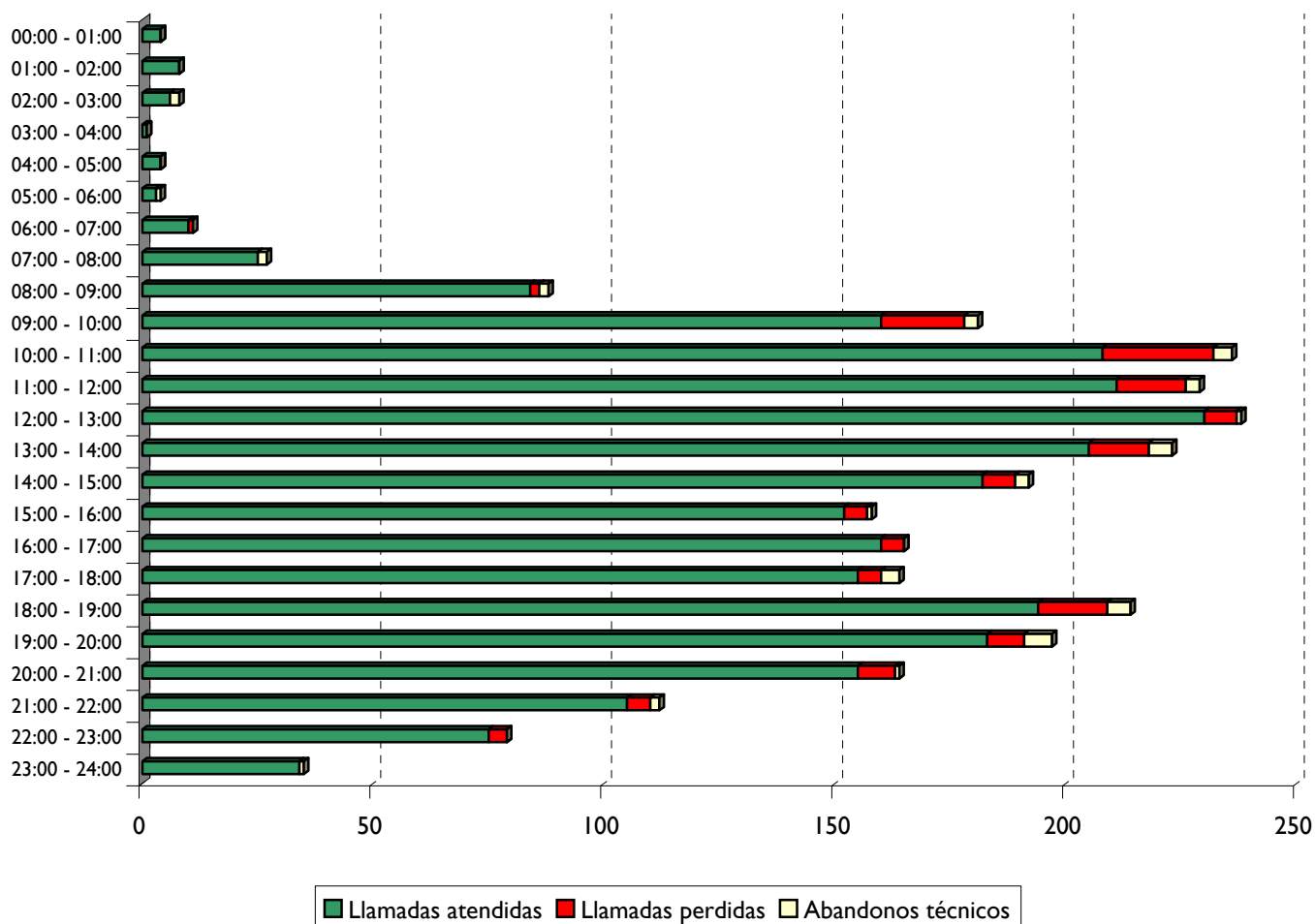
## RESUMEN DE LLAMADAS

noviembre 2010		
Llamadas atendidas	2.554	93,14%
Llamadas perdidas	142	5,18%
Abandonos técnicos	46	1,68%
<b>TOTAL</b>	<b>2.742</b>	<b>100,00%</b>

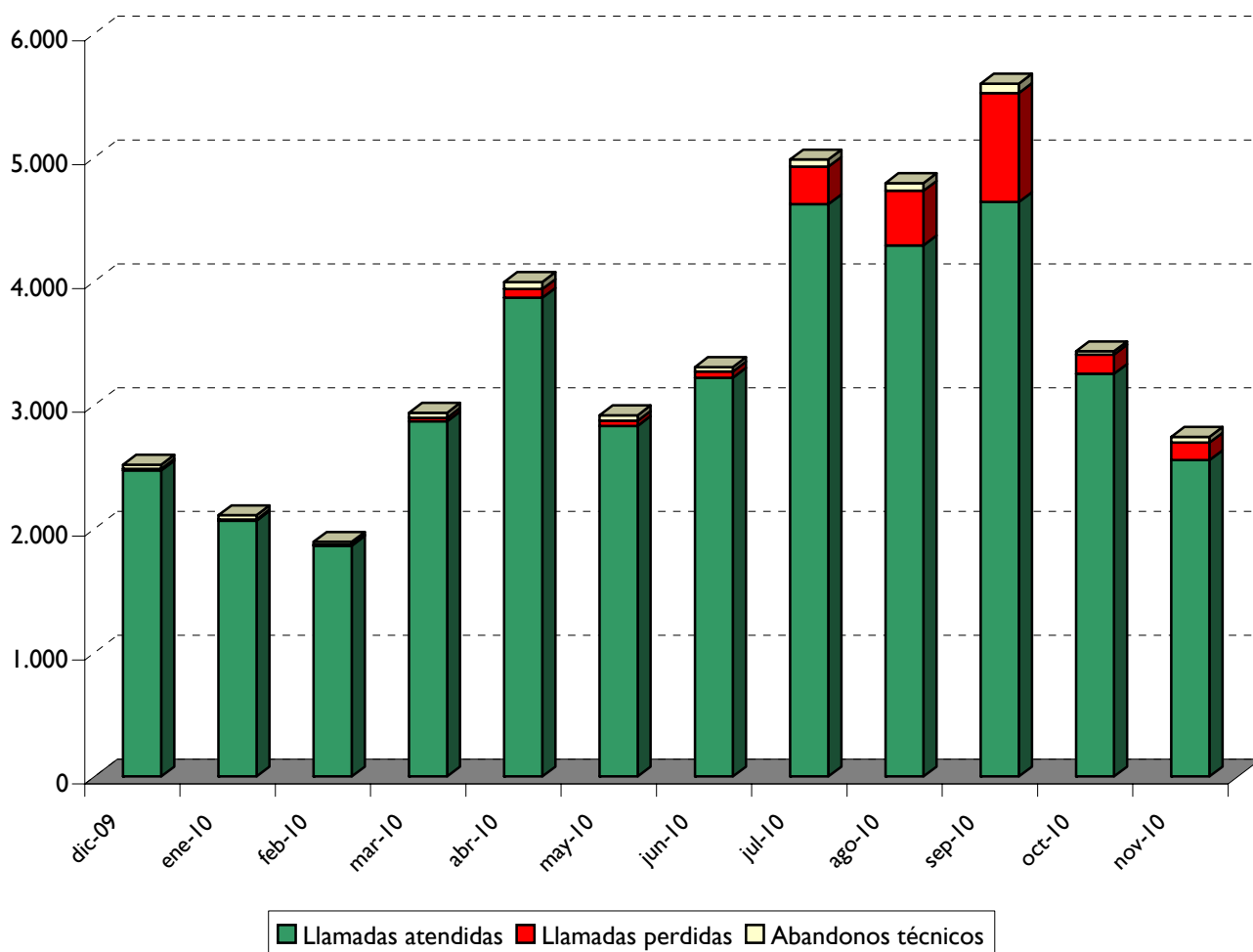


■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

## Desglose por franja horaria - noviembre 2010



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

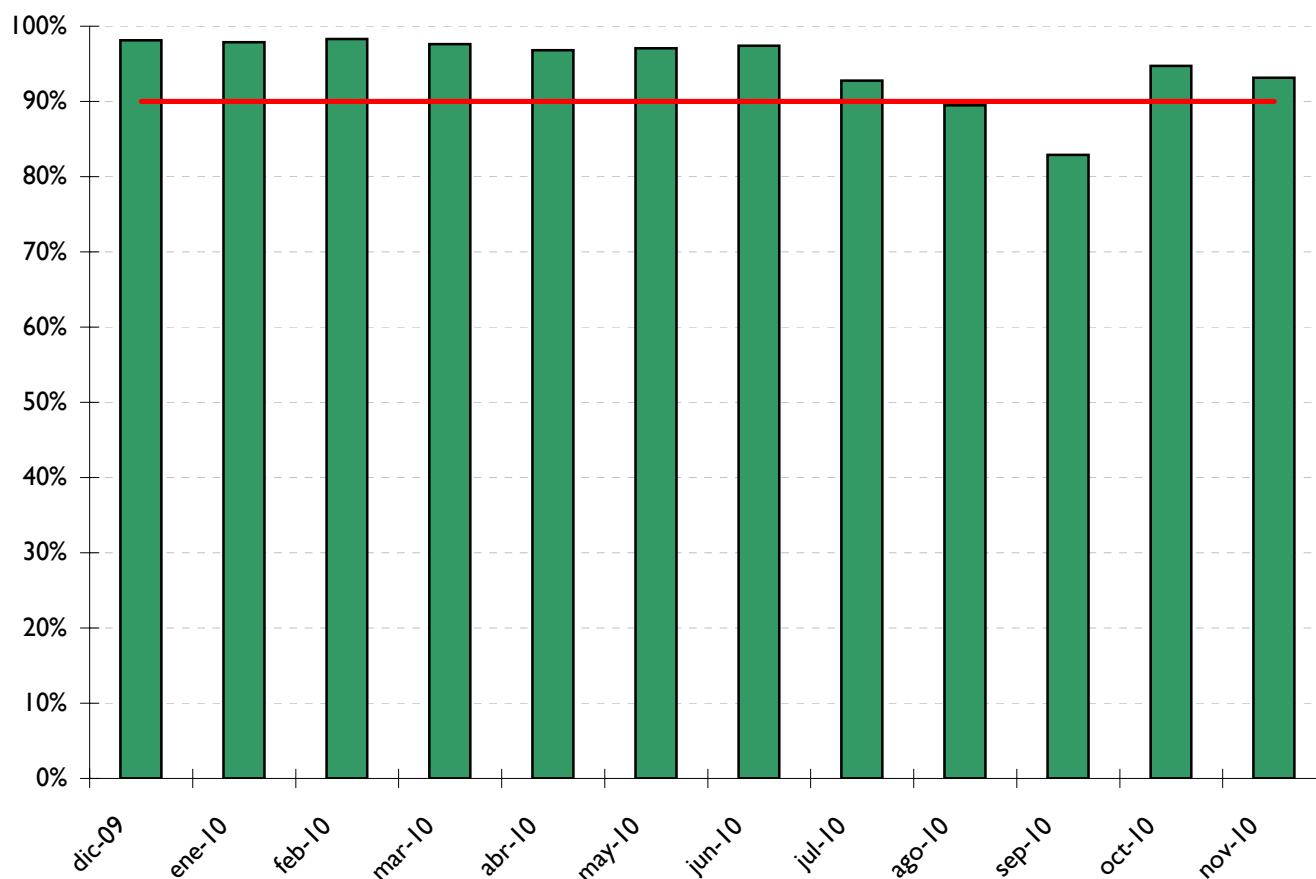
#### Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

noviembre 2010	
Total llamadas	2.742
Llamadas atendidas	2.554
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>93,14%</b>

→ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





## Tiempos de espera

### Objetivo de calidad:

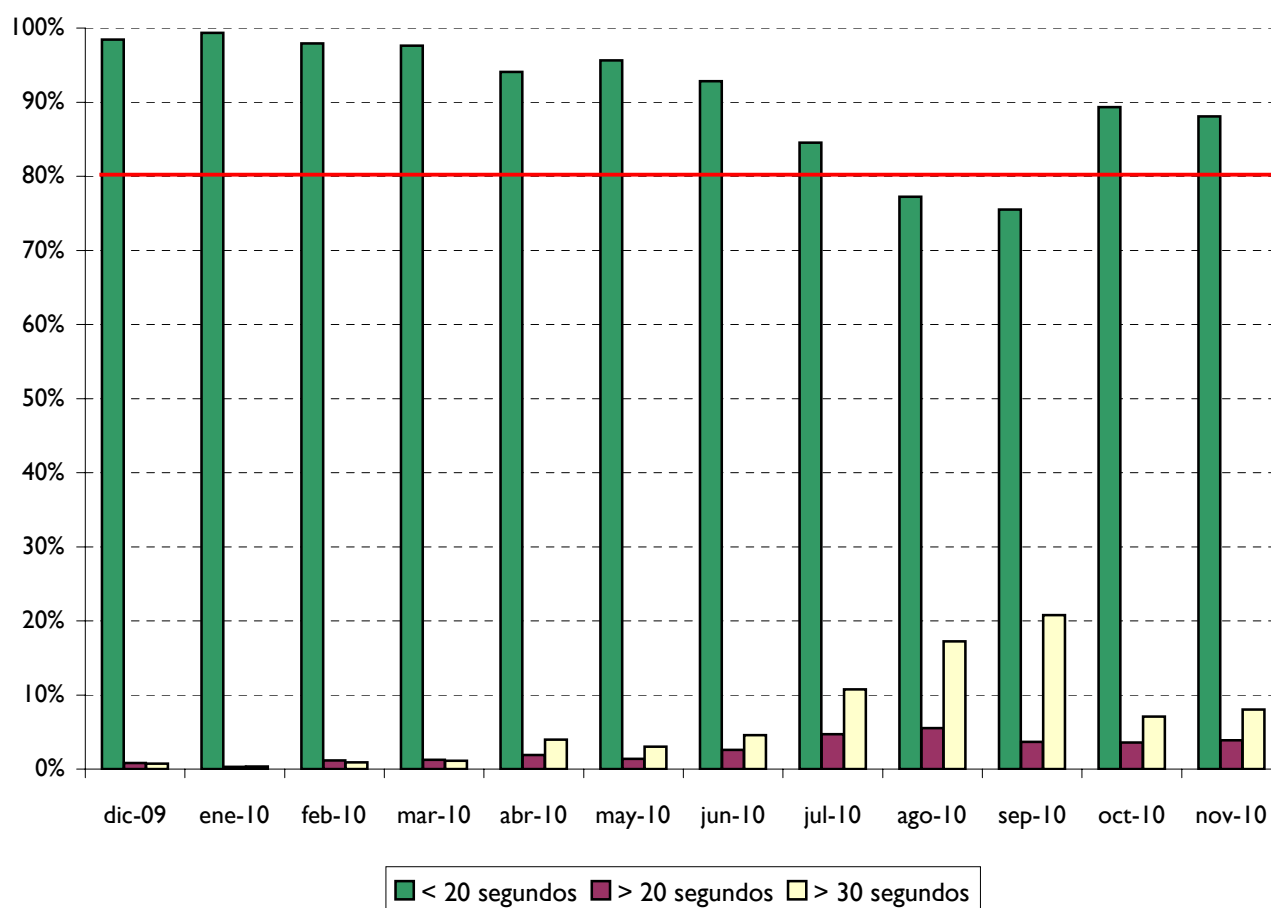
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

noviembre 2010		
< 20 segundos	2.250	88,10%
> 20 segundos	99	3,88%
> 30 segundos	205	8,03%
	<b>2.554</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%

noviembre 2010	
Total llamadas	2.742
Llamadas abandonadas	142
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>5,18%</b>

→ Objetivo cumplido

## Evolución del índice de abandonos

