



***Consorcios de Transportes  
de Andalucía***



# **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

INFORME DE CALIDAD

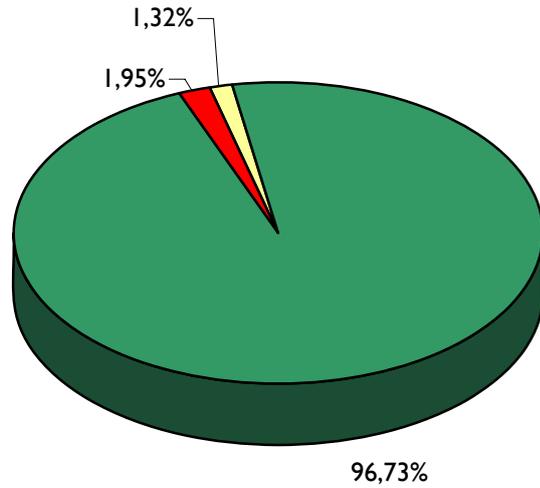
CONSORCIO DE TRANSPORTE METROPOLITANO. ÁREA DE SEVILLA



## RESUMEN DE LLAMADAS

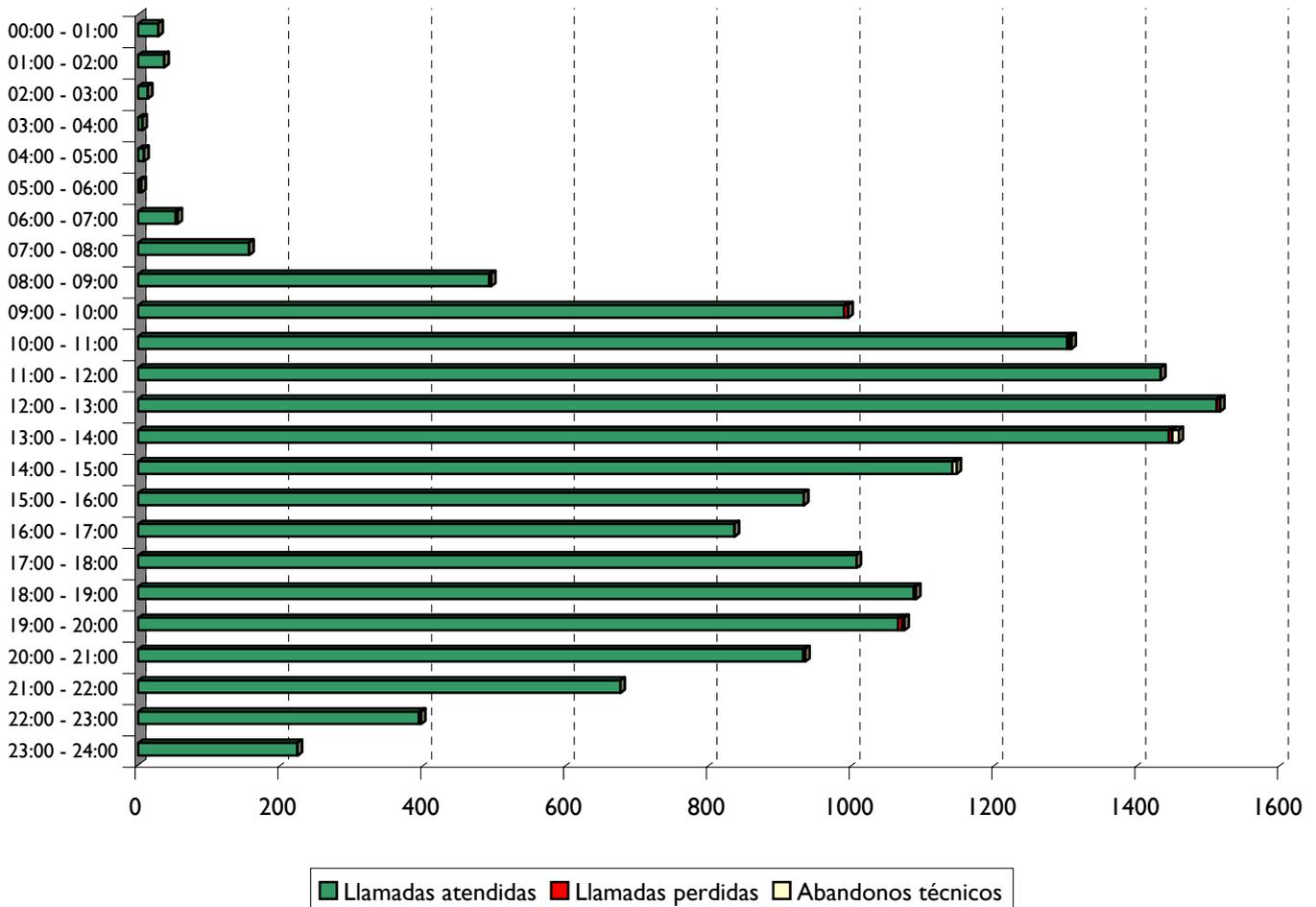
Diciembre 2006-Diciembre 2007

Llamadas atendidas	16.709	96,73%
Llamadas perdidas	337	1,95%
Abandonos técnicos	228	1,32%
<b>TOTAL</b>	<b>17.274</b>	<b>100,00%</b>



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

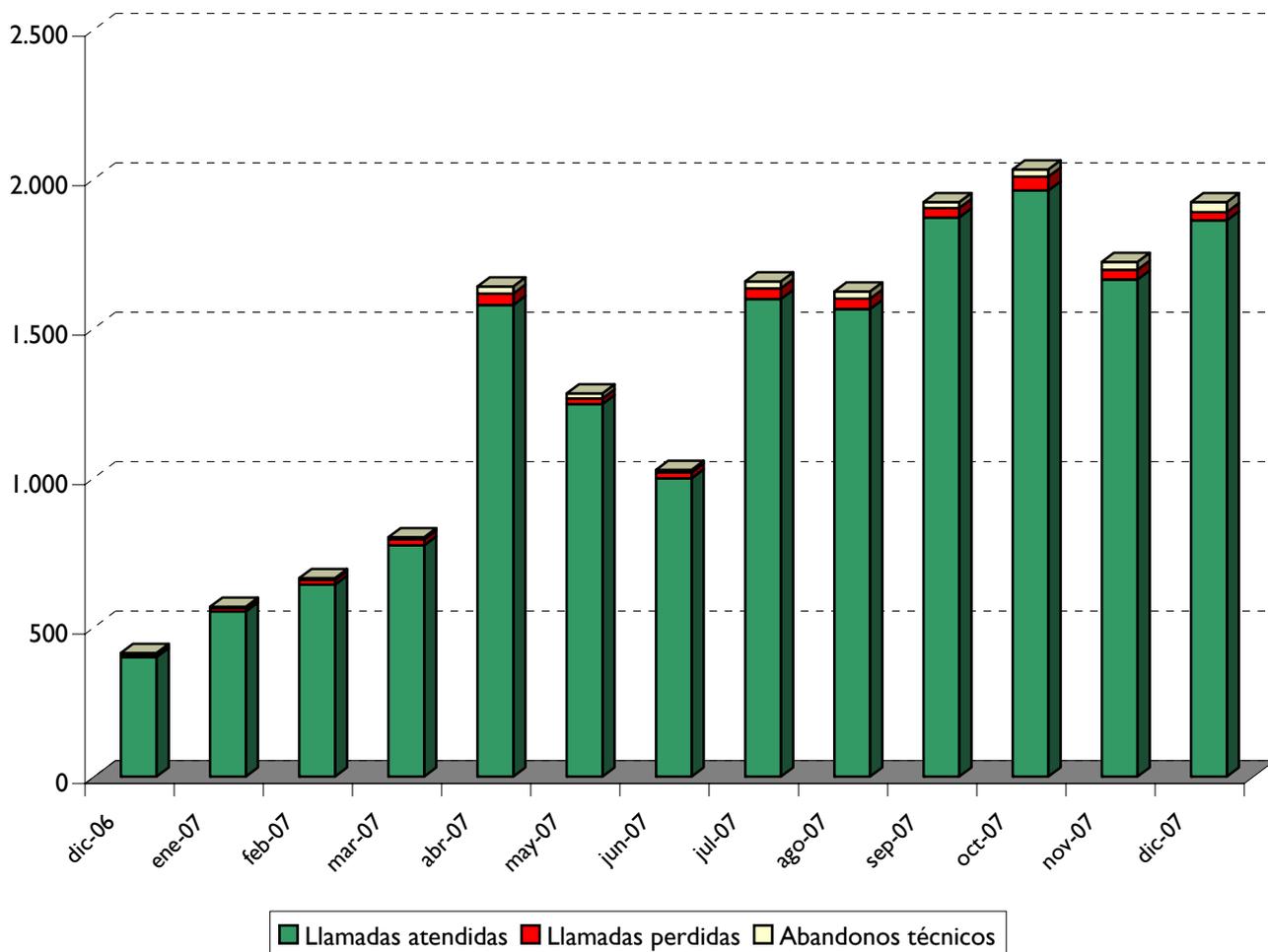
## Desglose por franja horaria



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



## Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

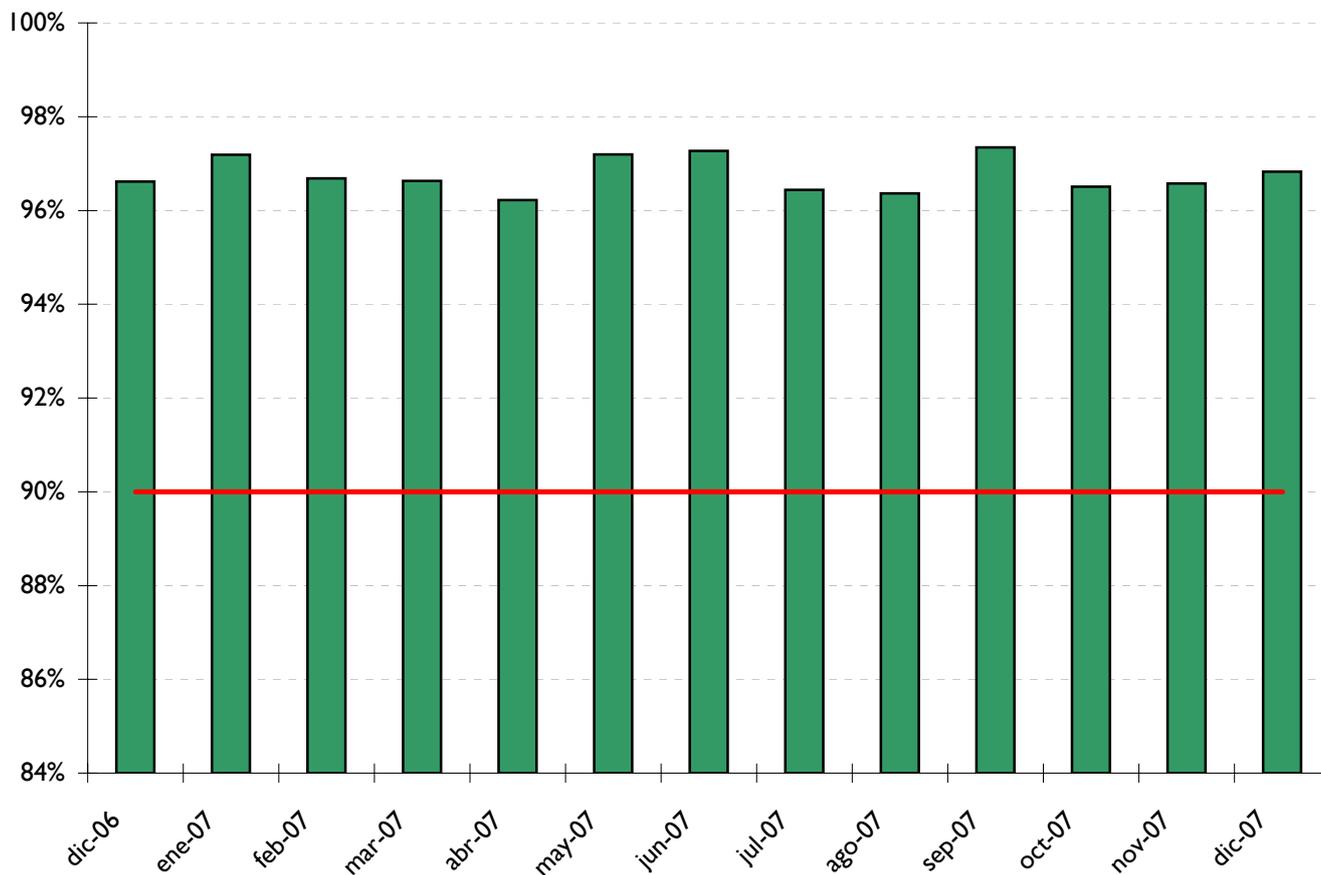
#### Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

Diciembre 2006-Diciembre 2007	
Total llamadas	17.274
Llamadas atendidas	16.709
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>96,73%</b>

➔ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





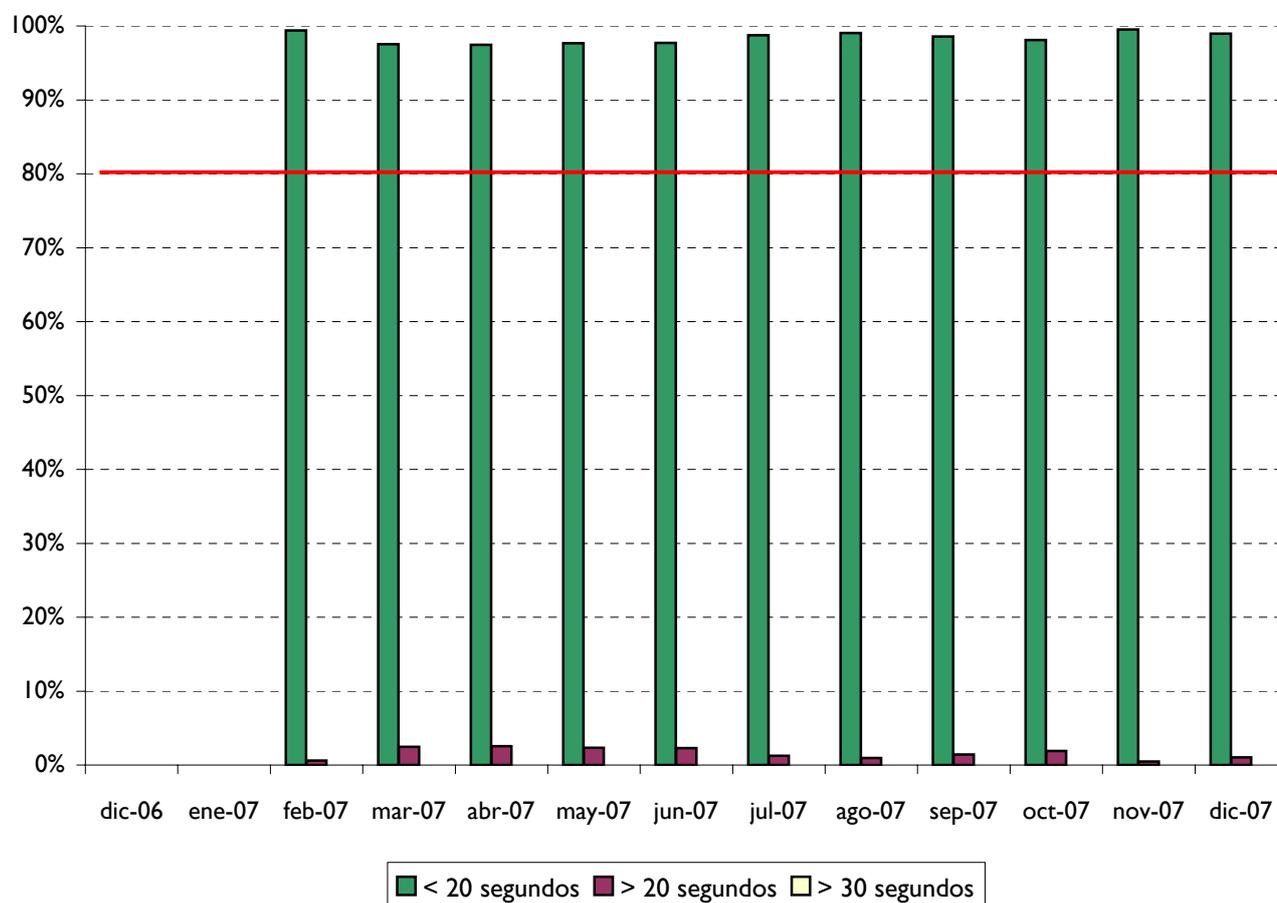
## Tiempos de espera

### 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.

Febrero-Diciembre 2007			
< 20 segundos	15.515	98,47%	➔ Objetivo cumplido
> 20 segundos	241	1,53%	
> 30 segundos	0	0,00%	➔ Objetivo cumplido
	<b>15.756</b>	<b>100,00%</b>	

## Evolución de los tiempos de espera





## Índice de abandonos

### Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

Diciembre 2006-Diciembre 2007	
Total llamadas	17.274
Llamadas abandonadas	337
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>1,95%</b>

→ Objetivo cumplido

## Evolución del índice de abandonos

