



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



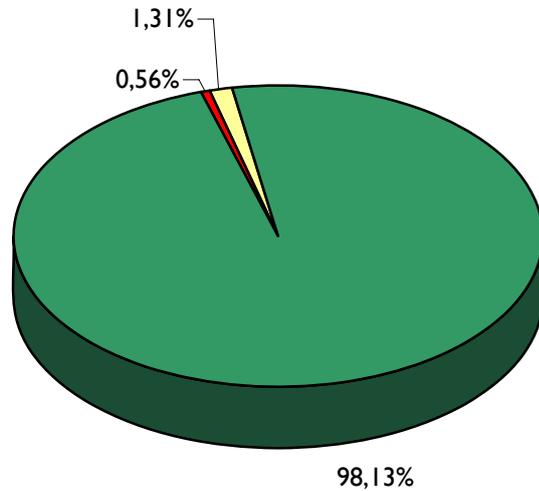
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. DICIEMBRE DE 2009



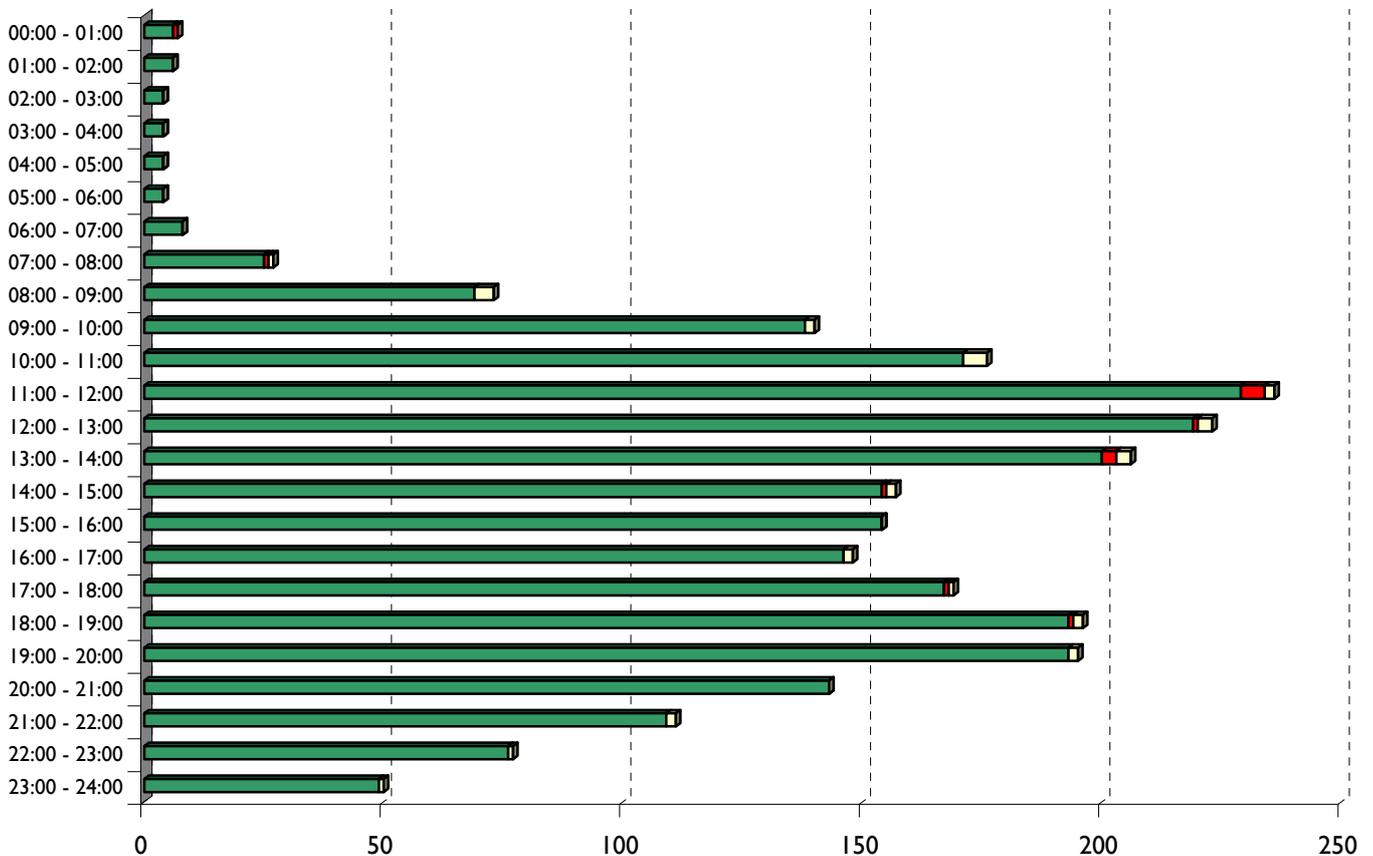
RESUMEN DE LLAMADAS

diciembre 2009		
Llamadas atendidas	2.471	98,13%
Llamadas perdidas	14	0,56%
Abandonos técnicos	33	1,31%
TOTAL	2.518	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

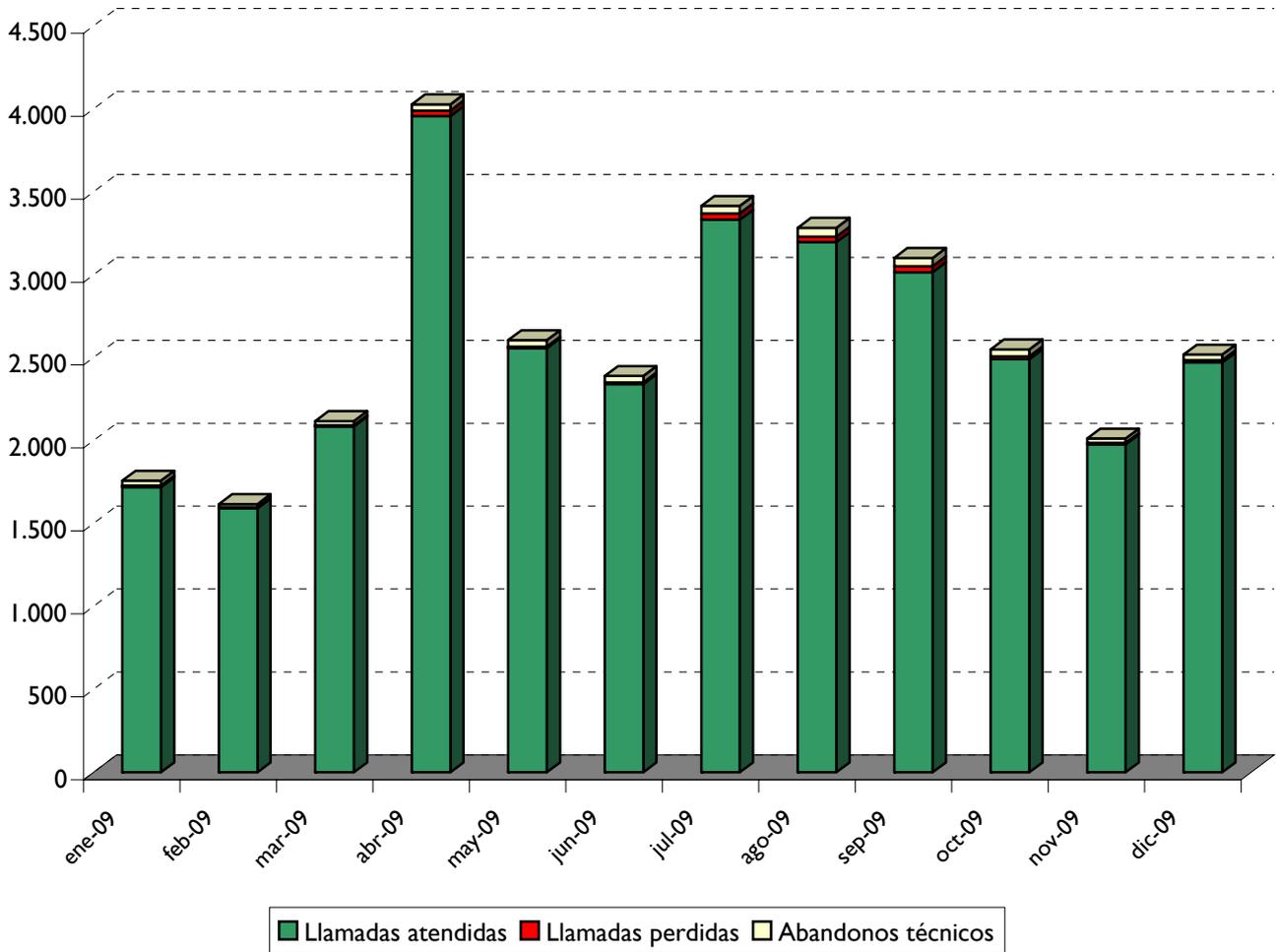
Desglose por franja horaria - diciembre 2009



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

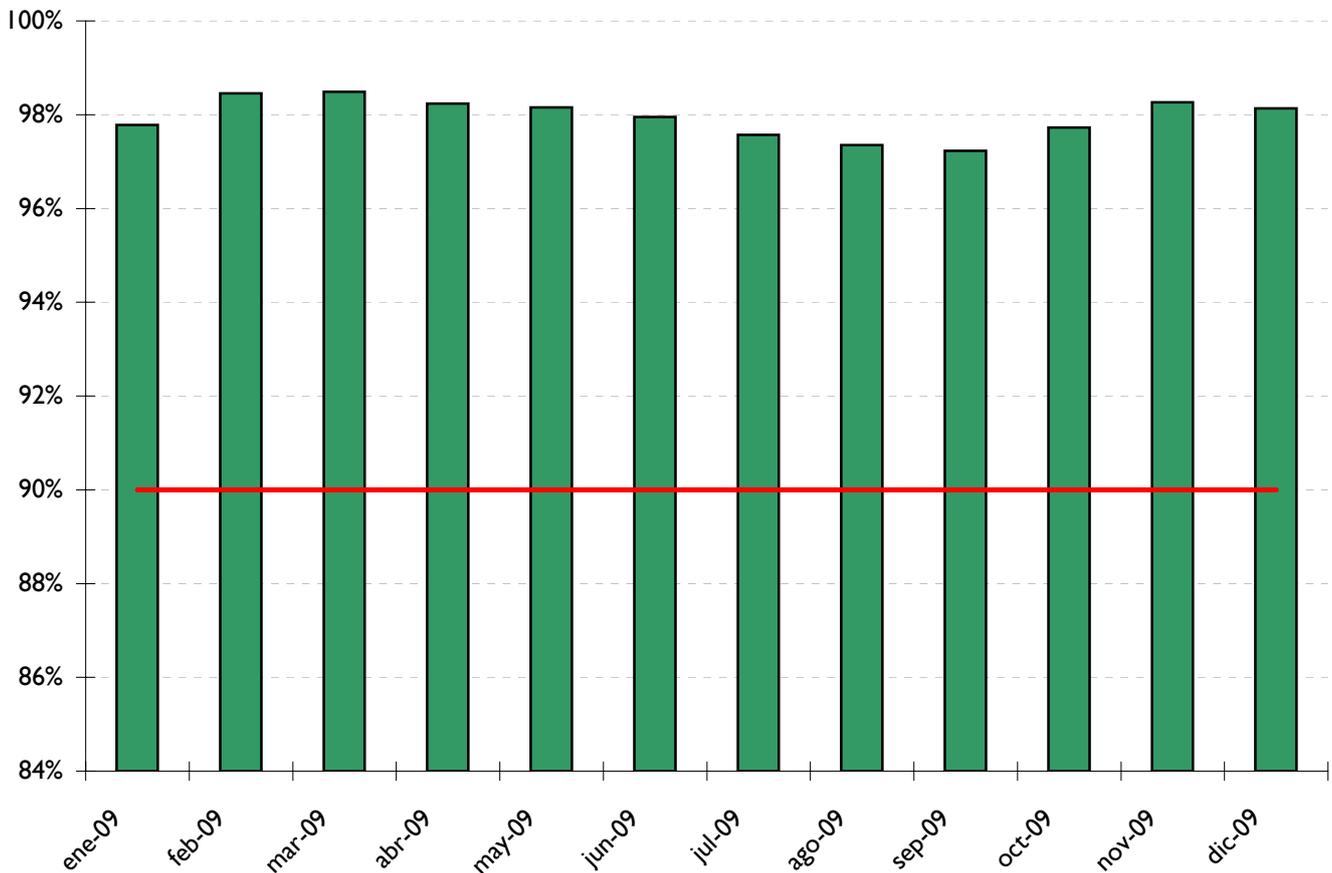
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

diciembre 2009	
Total llamadas	2.518
Llamadas atendidas	2.471
ÍNDICE DE COBERTURA	98,13%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

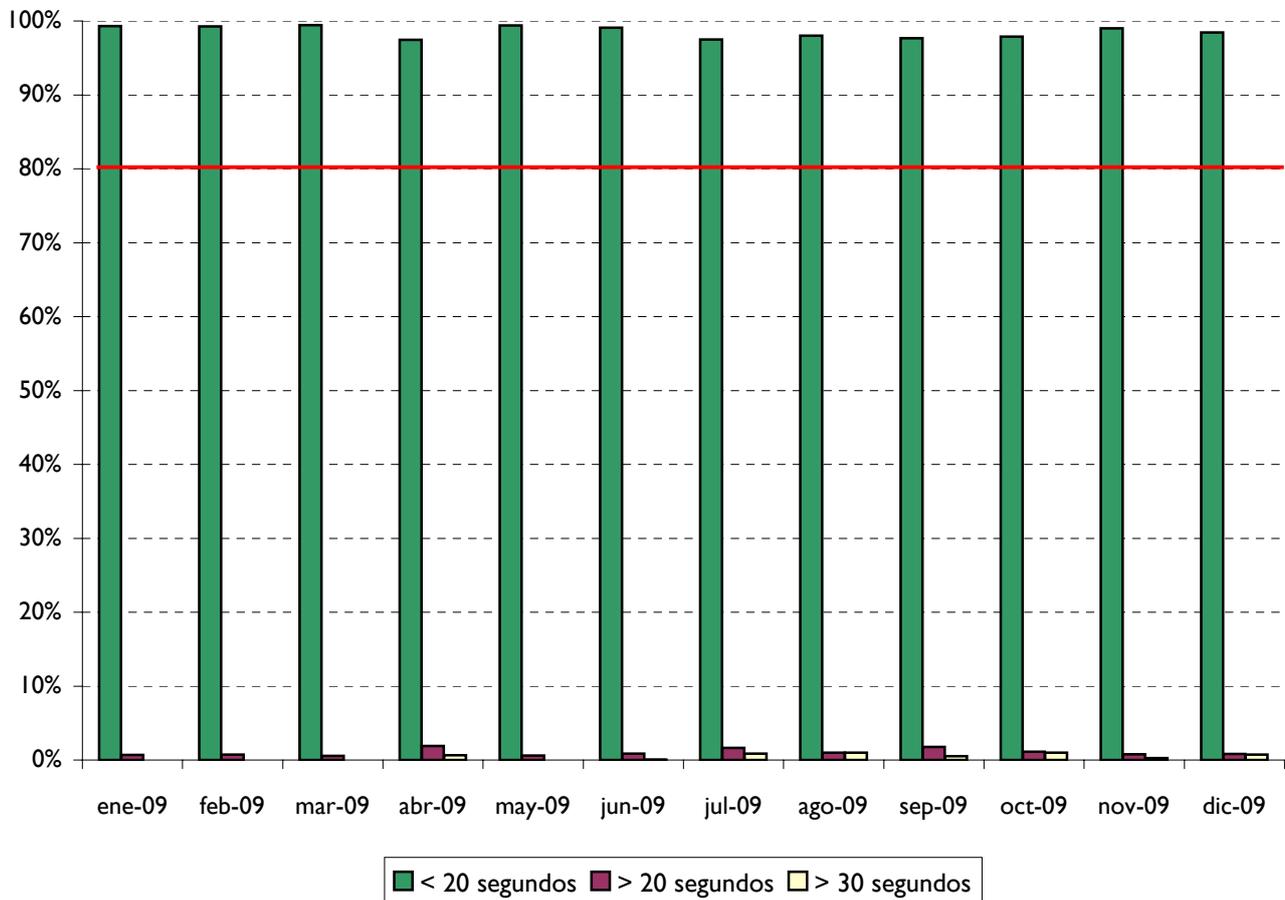
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

diciembre 2009		
< 20 segundos	2.433	98,46%
> 20 segundos	20	0,81%
> 30 segundos	18	0,73%
2.471	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%

diciembre 2009	
Total llamadas	2.518
Llamadas abandonadas	14
ÍNDICE DE ABANDONOS	0,56%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

