



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



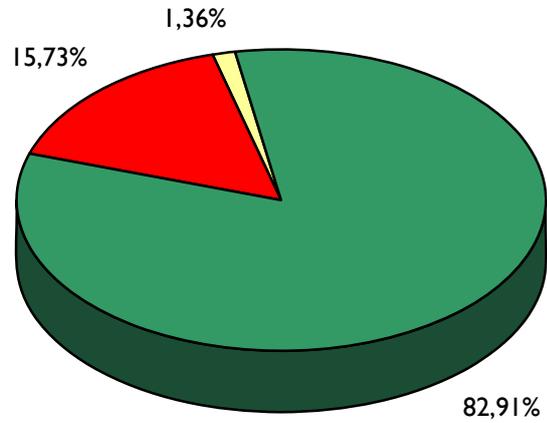
## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

INFORME DE CALIDAD. SEPTIEMBRE DE 2010



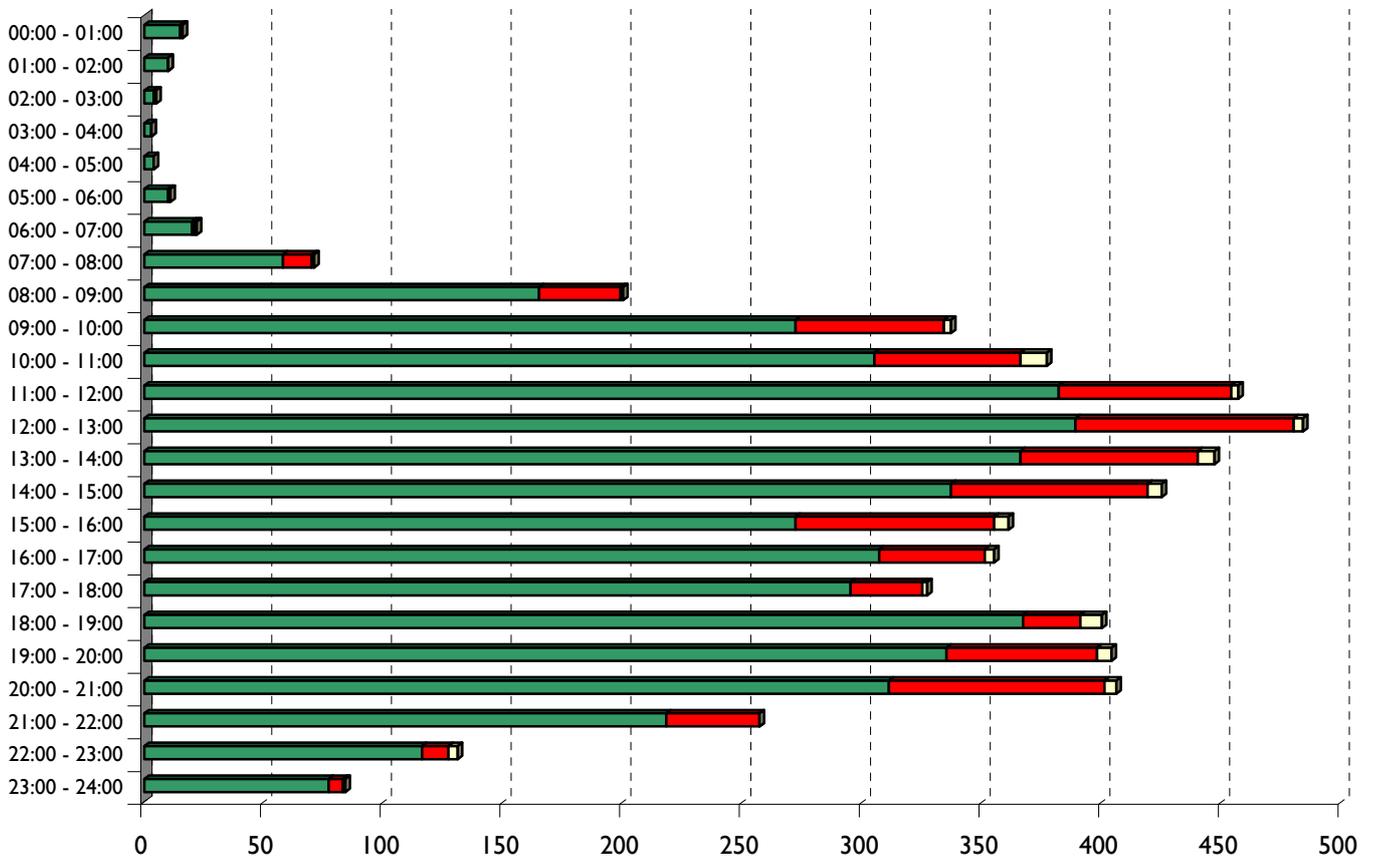
**RESUMEN DE LLAMADAS**

septiembre 2010		
Llamadas atendidas	4.638	82,91%
Llamadas perdidas	880	15,73%
Abandonos técnicos	76	1,36%
<b>TOTAL</b>	<b>5.594</b>	<b>100,00%</b>



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

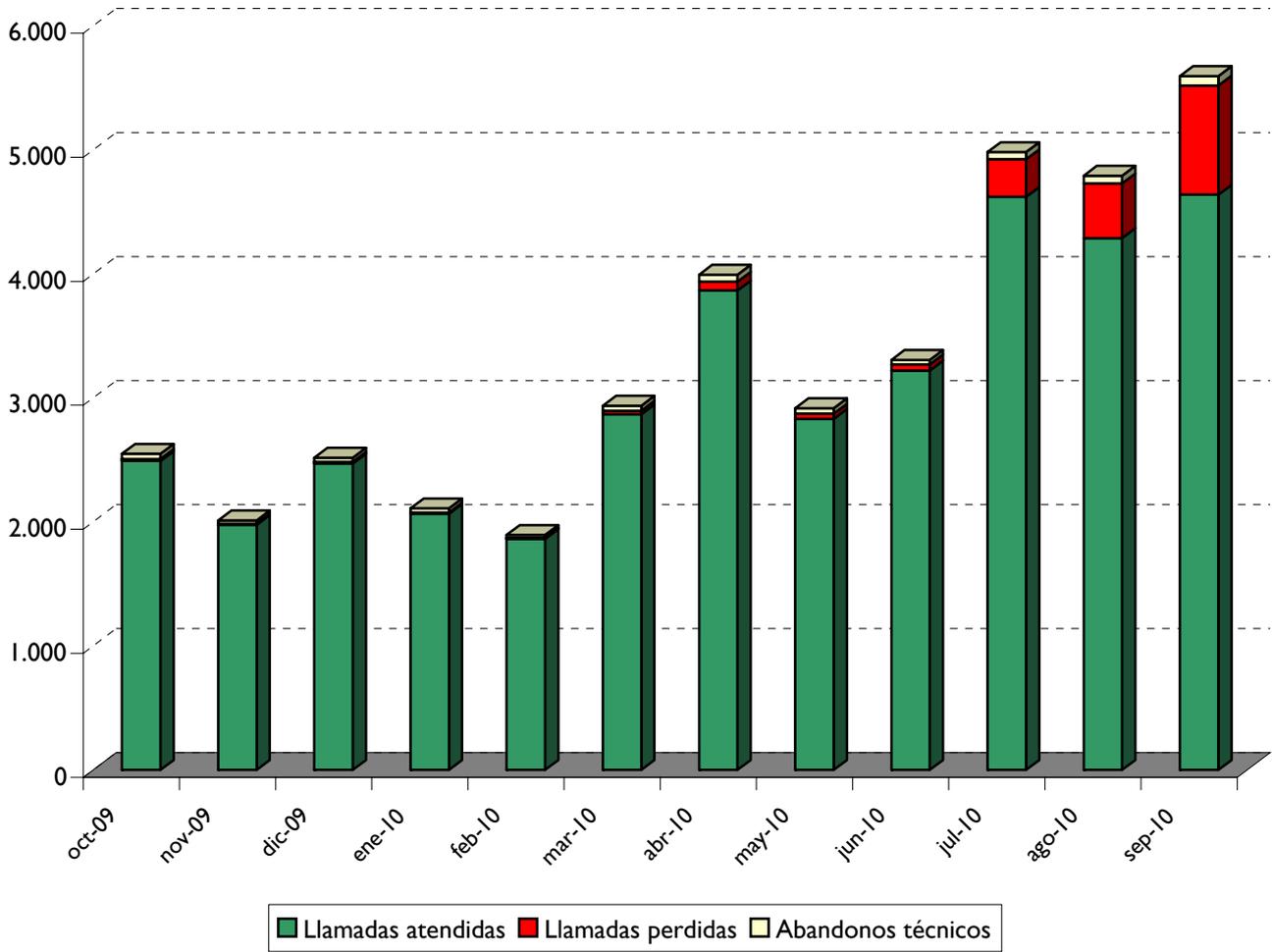
**Desglose por franja horaria - septiembre 2010**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

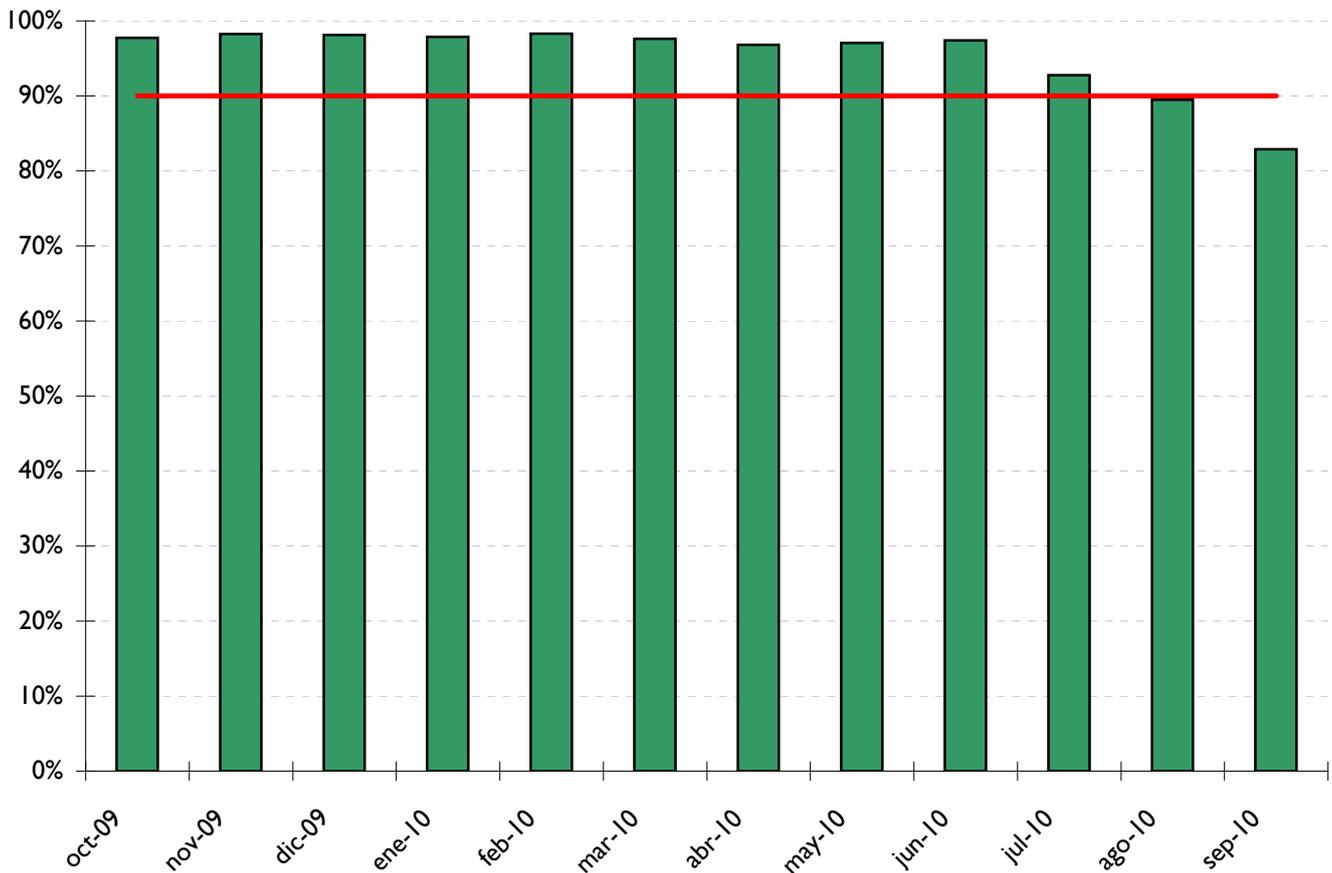
#### Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

septiembre 2010	
Total llamadas	5.594
Llamadas atendidas	4.638
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>82,91%</b>

➔ Objetivo no cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

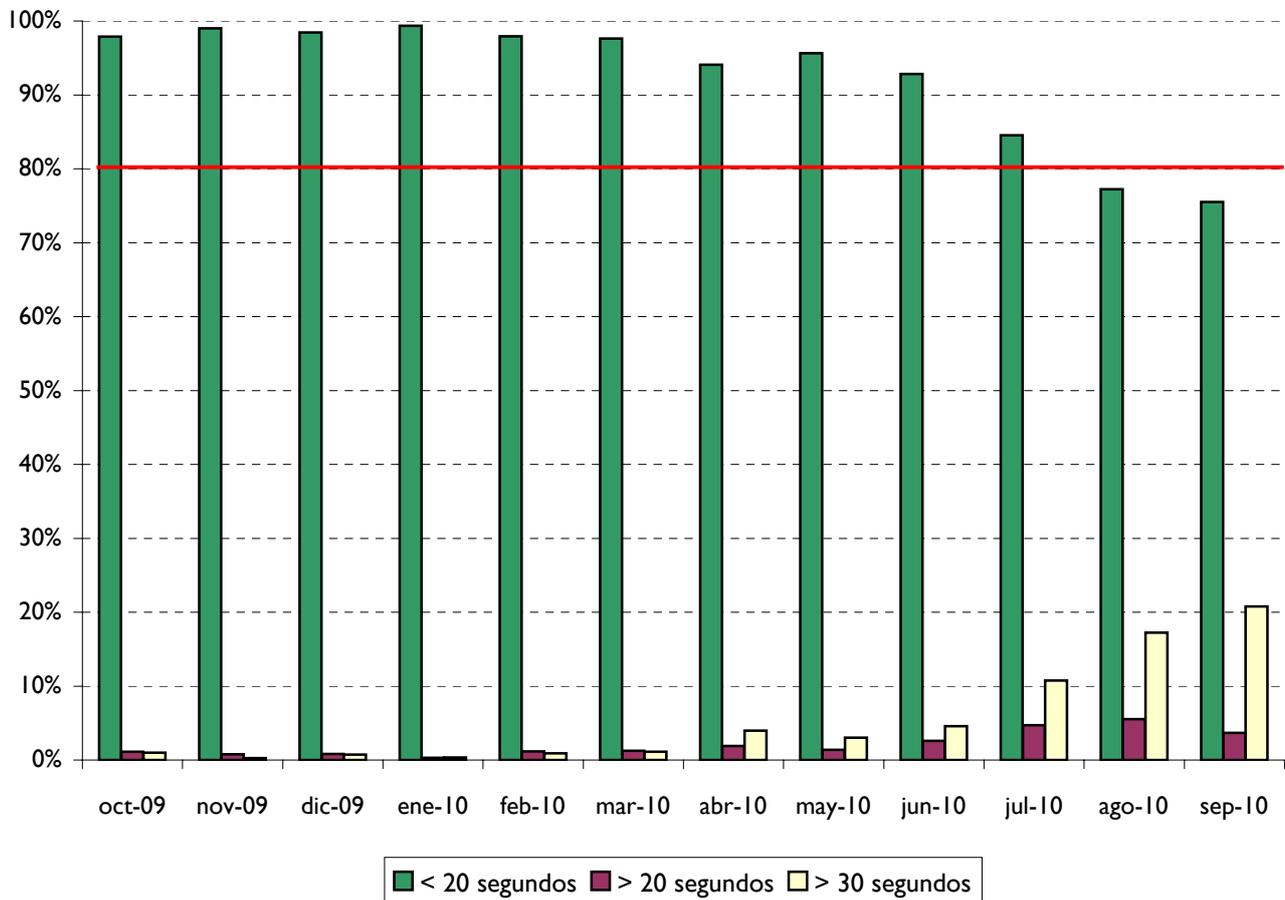
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

septiembre 2010		
< 20 segundos	3.503	75,53%
> 20 segundos	171	3,69%
> 30 segundos	964	20,78%
	<b>4.638</b>	<b>100,00%</b>

➔ Objetivo no 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%

septiembre 2010	
Total llamadas	5.594
Llamadas abandonadas	880
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>15,73%</b>

➔ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

