



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

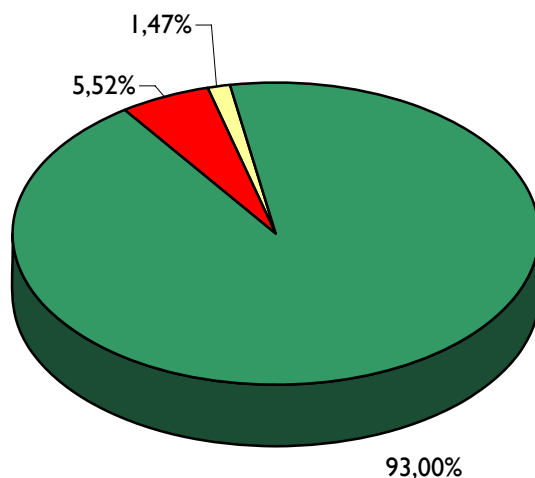
INFORME DE CALIDAD. DICIEMBRE DE 2010



RESUMEN DE LLAMADAS

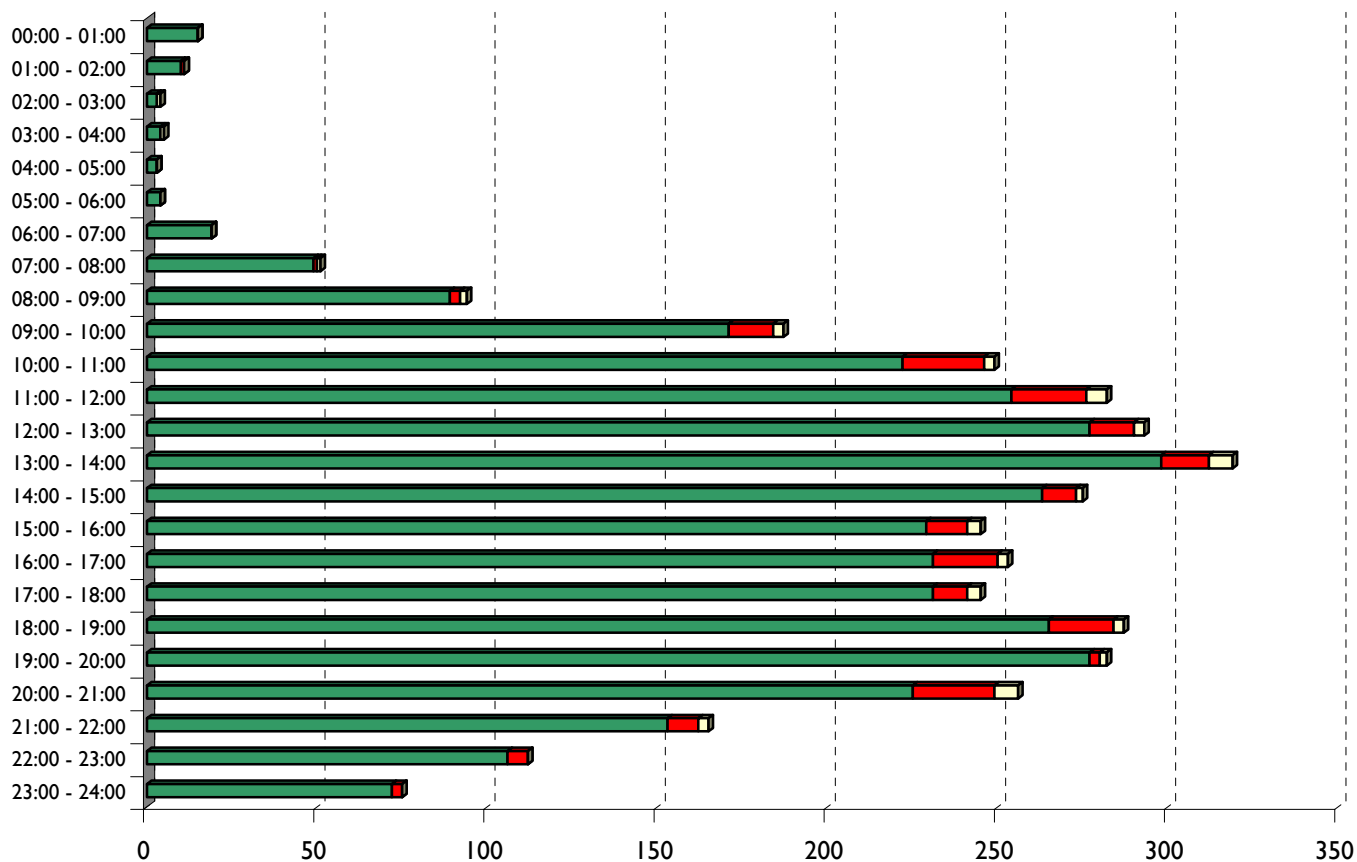
diciembre 2010

Llamadas atendidas	3.470	93,00%
Llamadas perdidas	206	5,52%
Abandonos técnicos	55	1,47%
TOTAL	3.731	100,00%



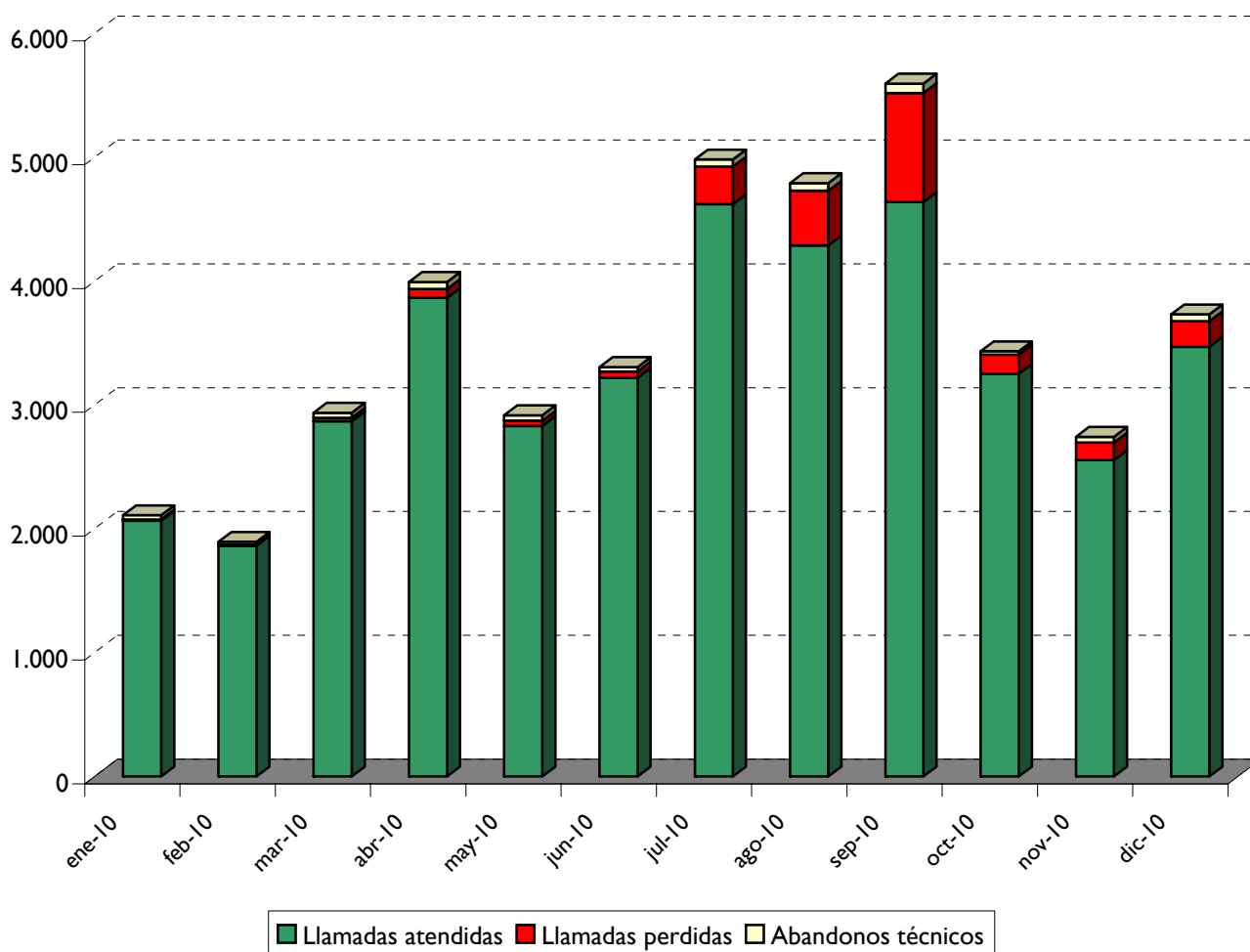
■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

Desglose por franja horaria - diciembre 2010



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

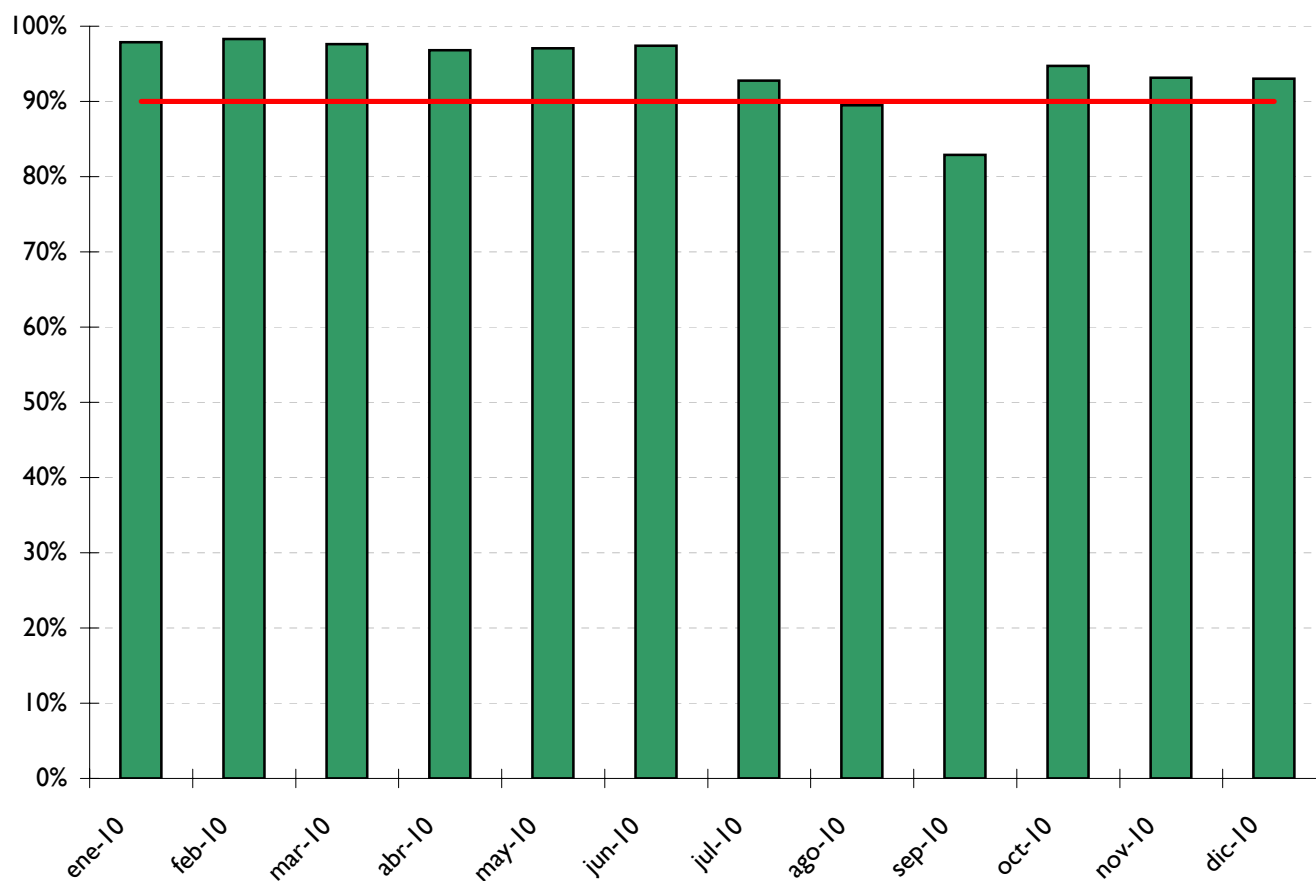
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

diciembre 2010	
Total llamadas	3.731
Llamadas atendidas	3.470
ÍNDICE DE COBERTURA	93,00%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

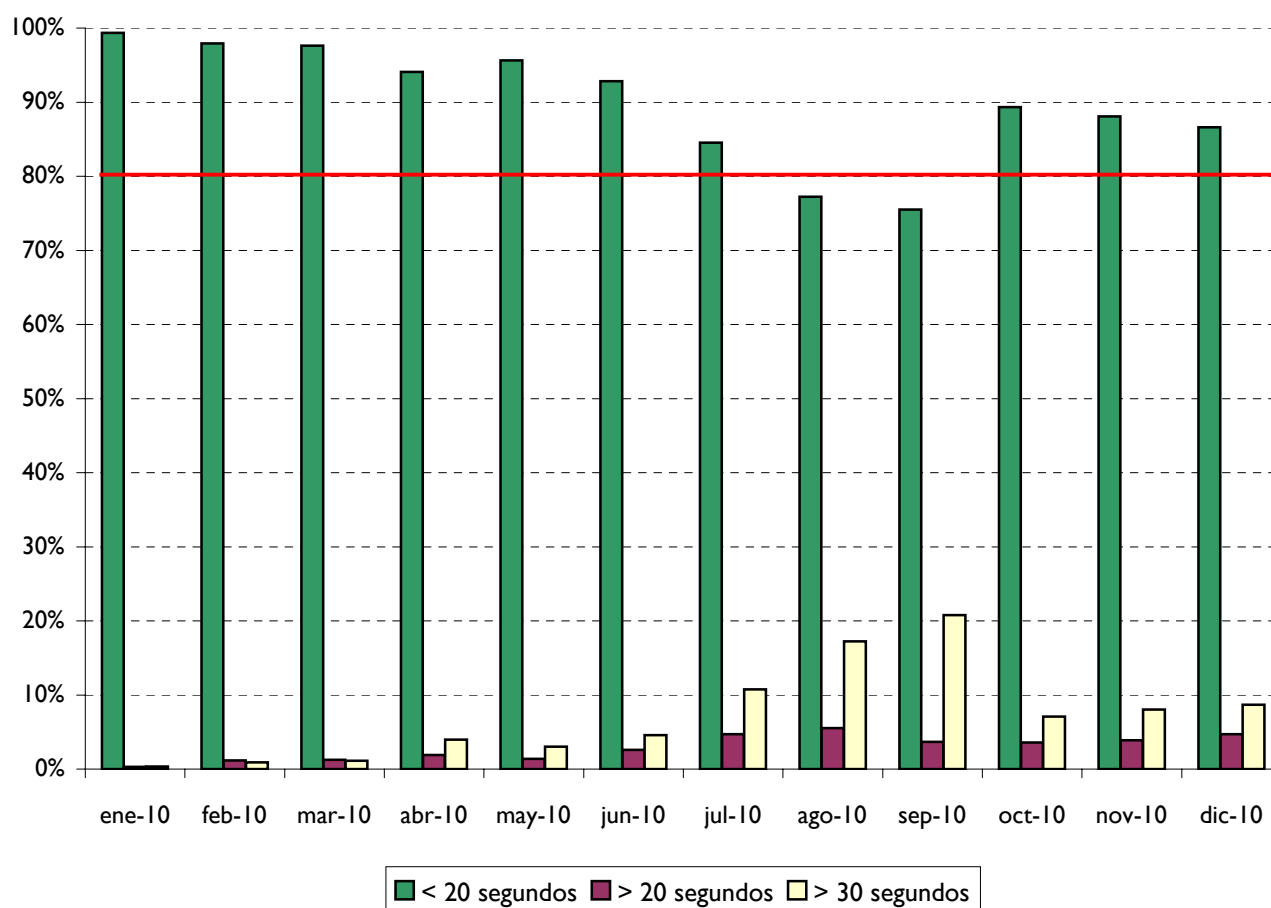
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

diciembre 2010		
< 20 segundos	3.006	86,63%
> 20 segundos	163	4,70%
> 30 segundos	301	8,67%
	3.470	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 2010	
Total llamadas	3.731
Llamadas abandonadas	206
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,52%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

