



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



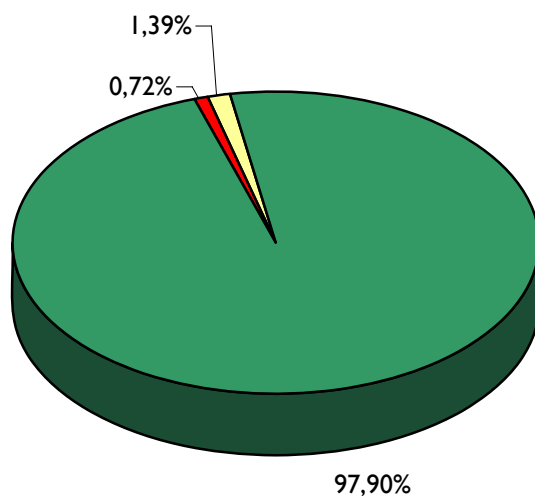
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. 2009



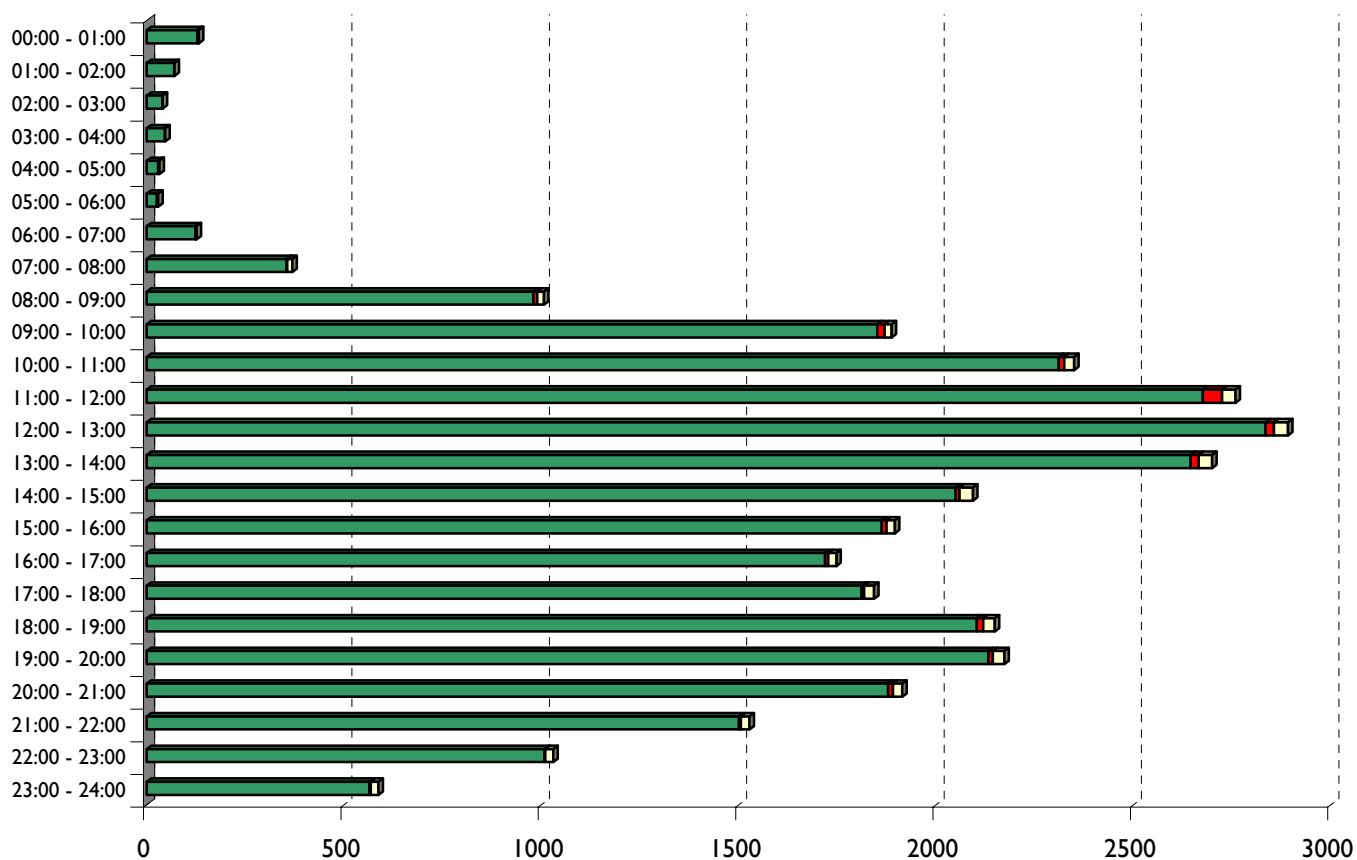
RESUMEN DE LLAMADAS

Informe anual		
Llamadas atendidas	30.730	97,90%
Llamadas perdidas	225	0,72%
Abandonos técnicos	435	1,39%
TOTAL	31.390	100,00%



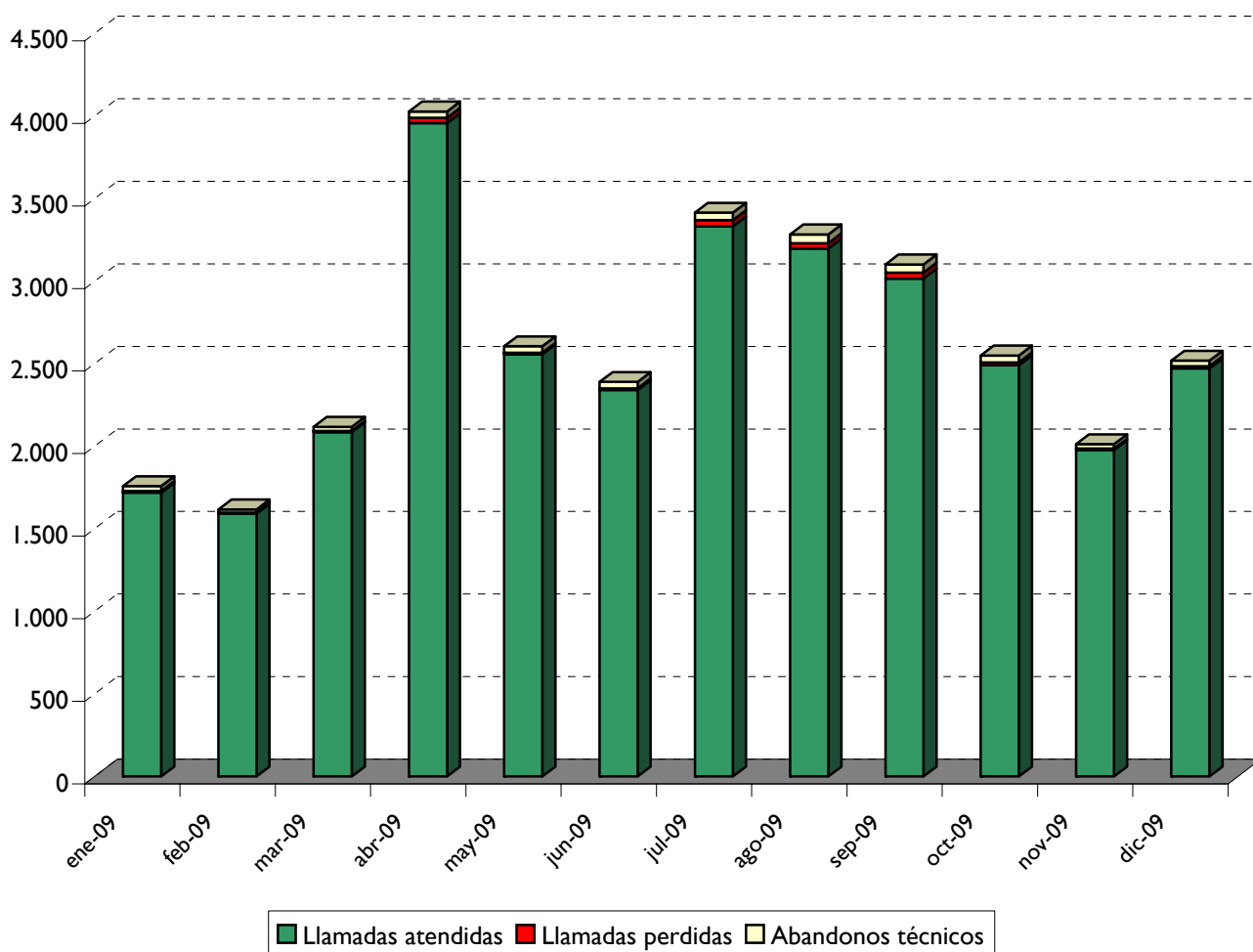
■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

Desglose por franja horaria - Informe anual



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

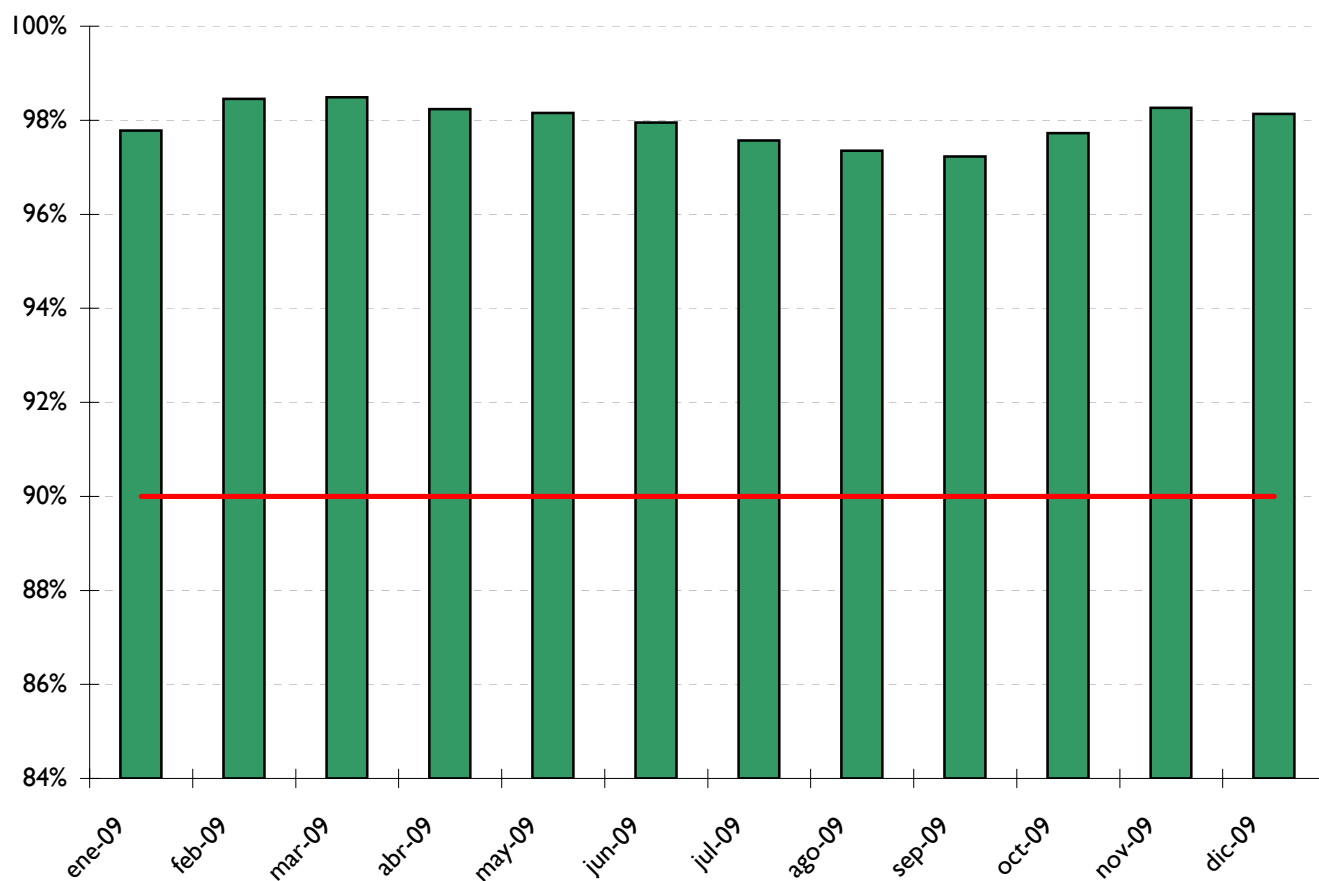
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

Informe anual	
Total llamadas	31.390
Llamadas atendidas	30.730
ÍNDICE DE COBERTURA	97,90%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





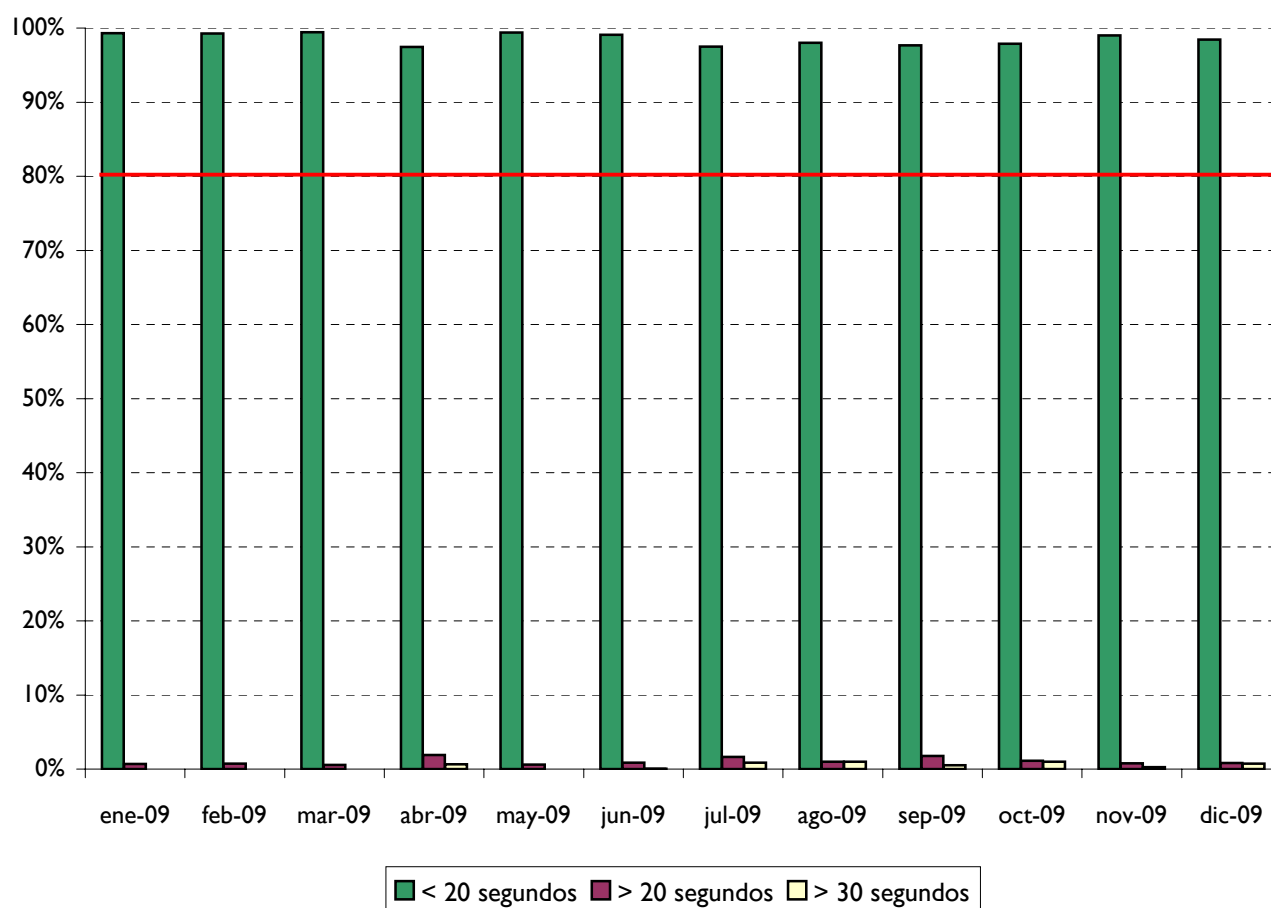
Tiempos de espera

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.

Informe anual			
< 20 segundos	30.227	98,36%	➔ Objetivo cumplido
> 20 segundos	352	1,15%	
> 30 segundos	151	0,49%	➔ Objetivo no cumplido
30.730	100,00%		

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

Informe anual	
Total llamadas	31.390
Llamadas abandonadas	225
ÍNDICE DE ABANDONOS	0,72%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

