



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



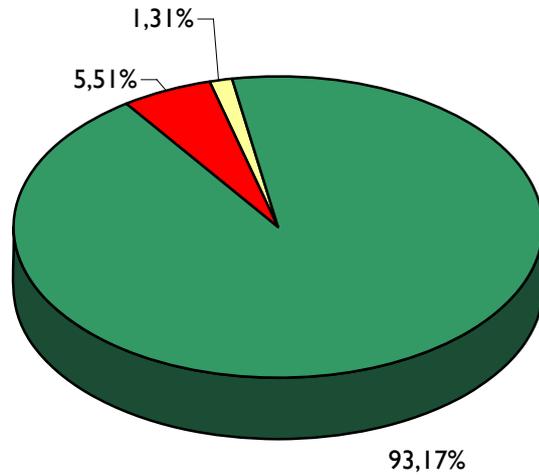
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. 2010



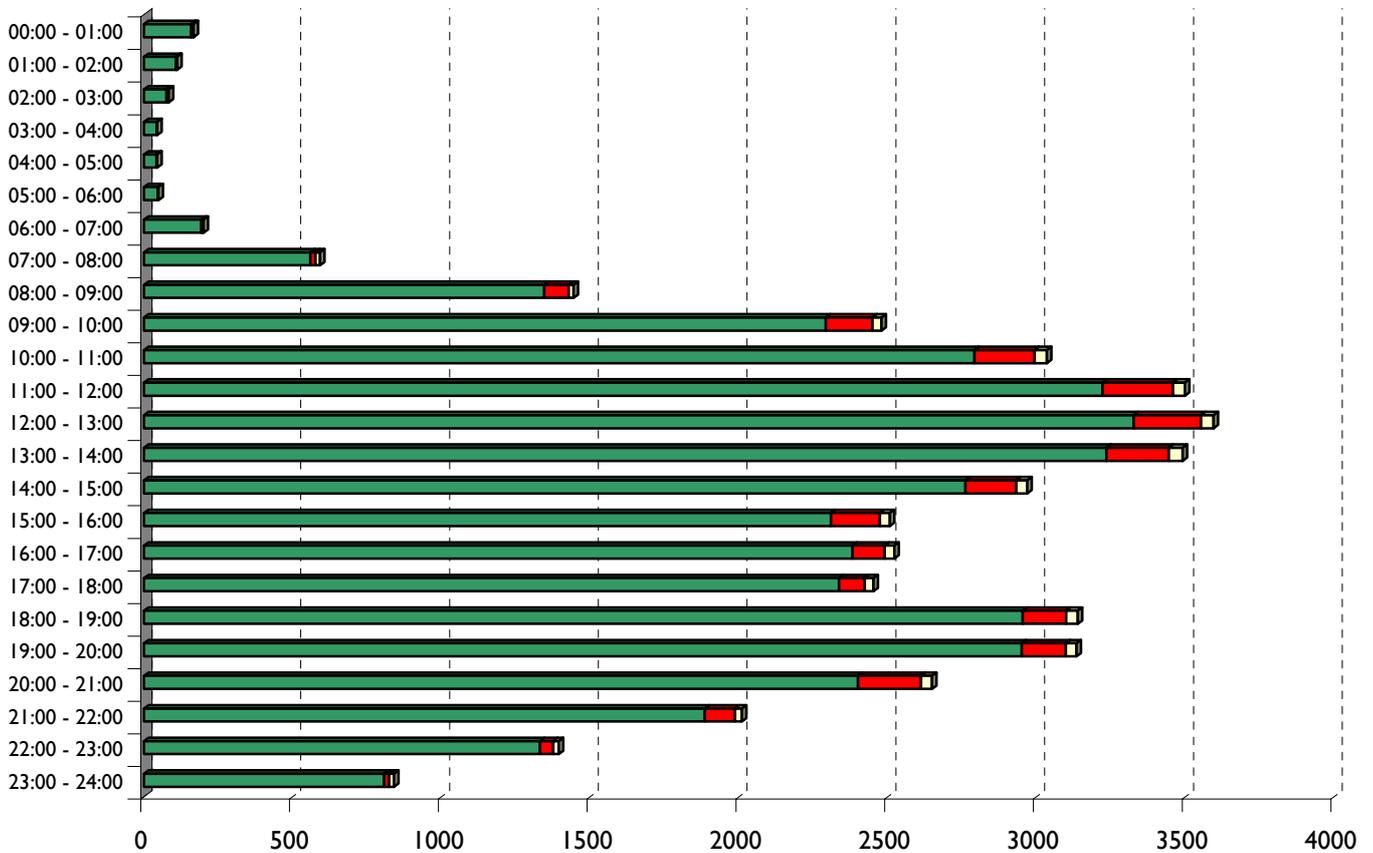
RESUMEN DE LLAMADAS

Informe anual		
Llamadas atendidas	39.534	93,17%
Llamadas perdidas	2.340	5,51%
Abandonos técnicos	557	1,31%
TOTAL	42.431	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

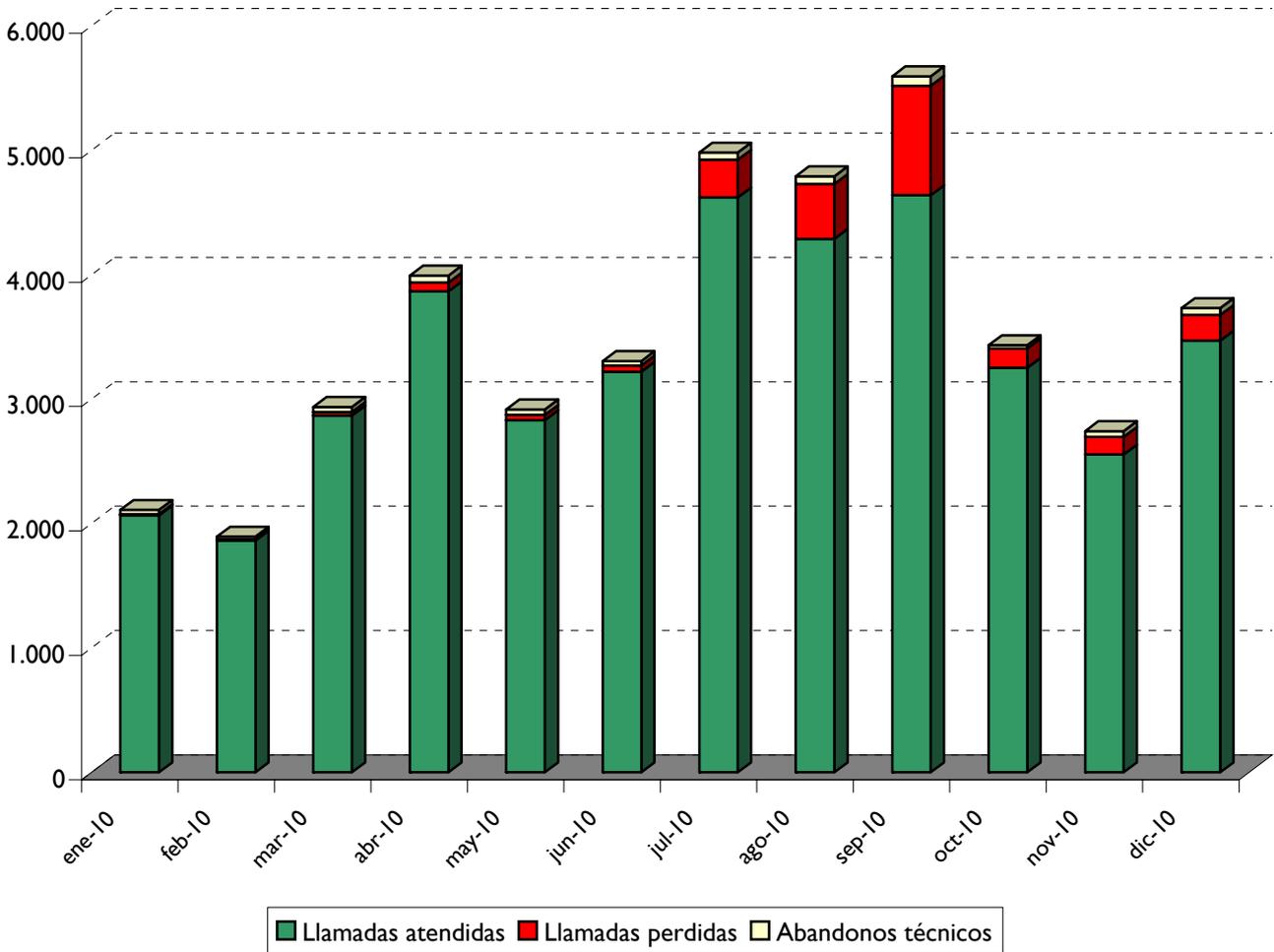
Desglose por franja horaria - Informe anual



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

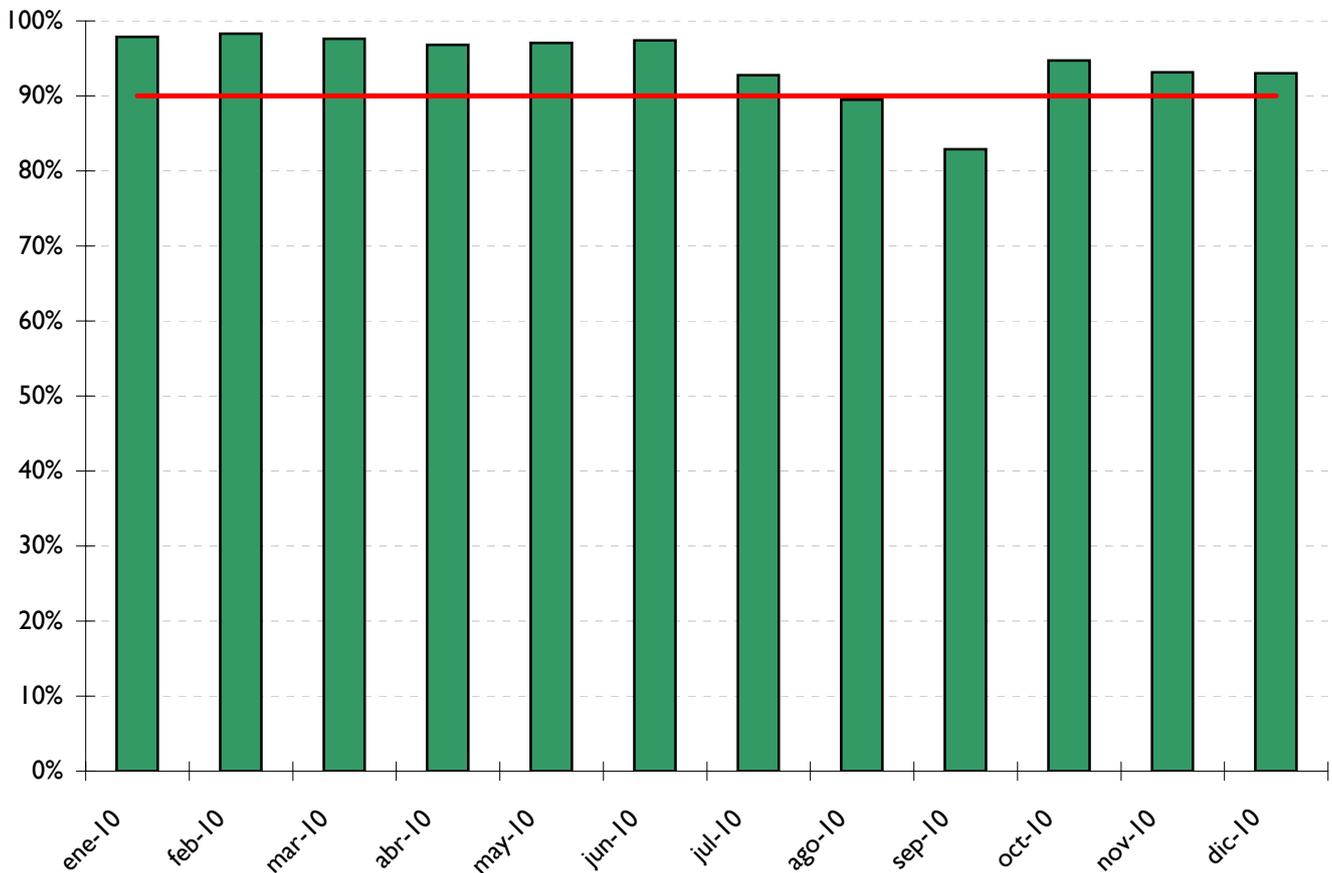
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

Informe anual	
Total llamadas	42.431
Llamadas atendidas	39.534
ÍNDICE DE COBERTURA	93,17%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

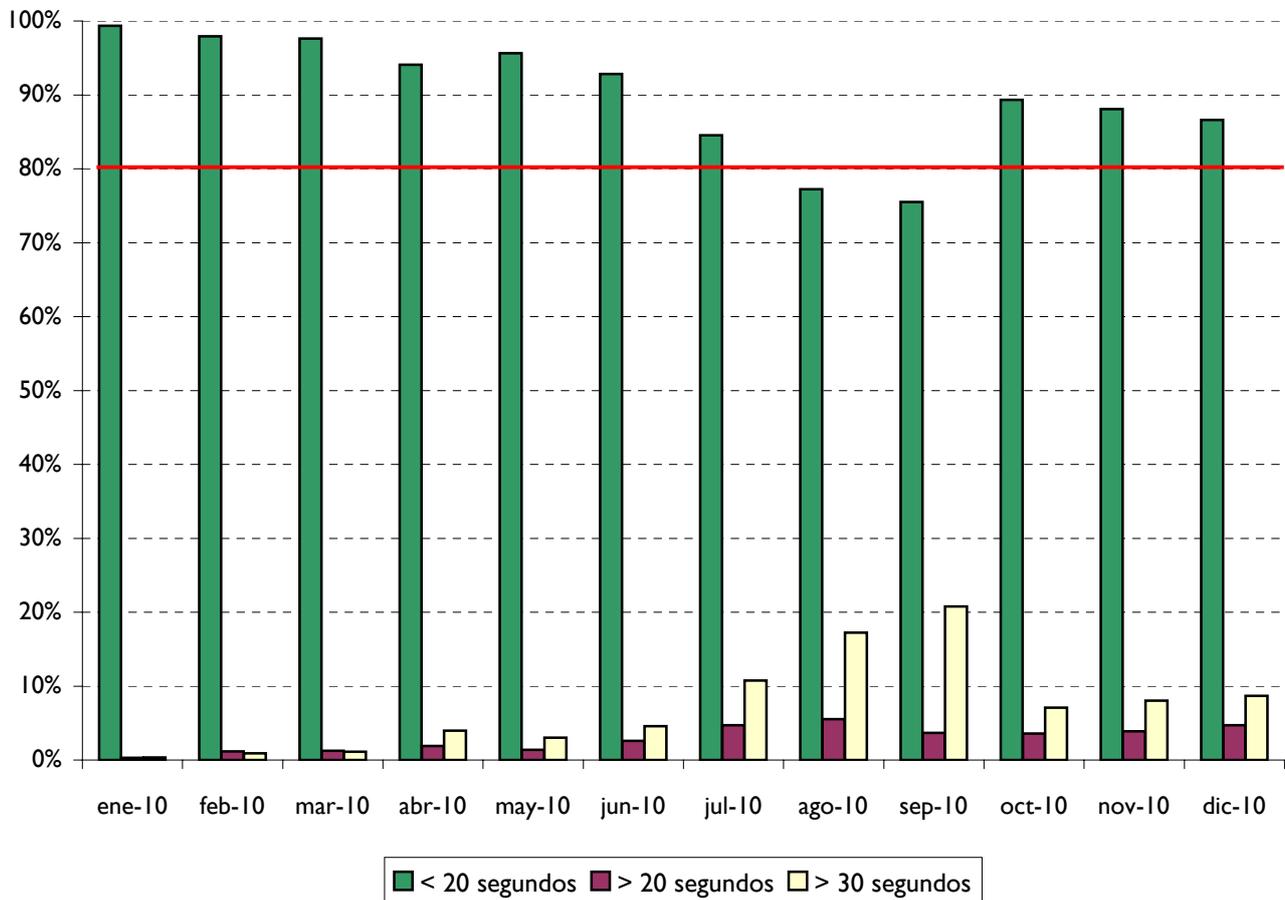
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

Informe anual		
< 20 segundos	34.889	88,25%
> 20 segundos	1.266	3,20%
> 30 segundos	3.379	8,55%
	39.534	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%

Informe anual	
Total llamadas	42.431
Llamadas abandonadas	2.340
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,51%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

