



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



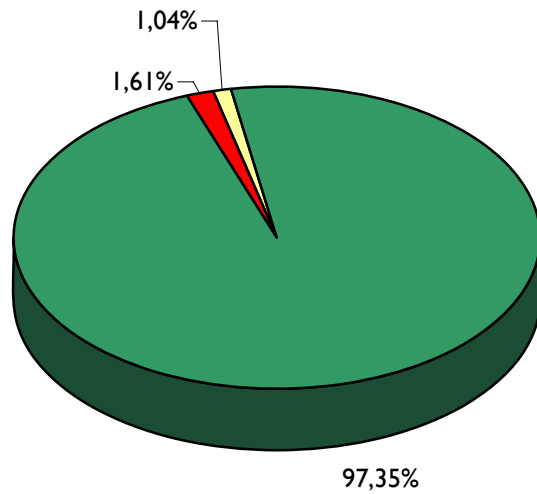
## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

INFORME DE CALIDAD. SEPTIEMBRE DE 2007



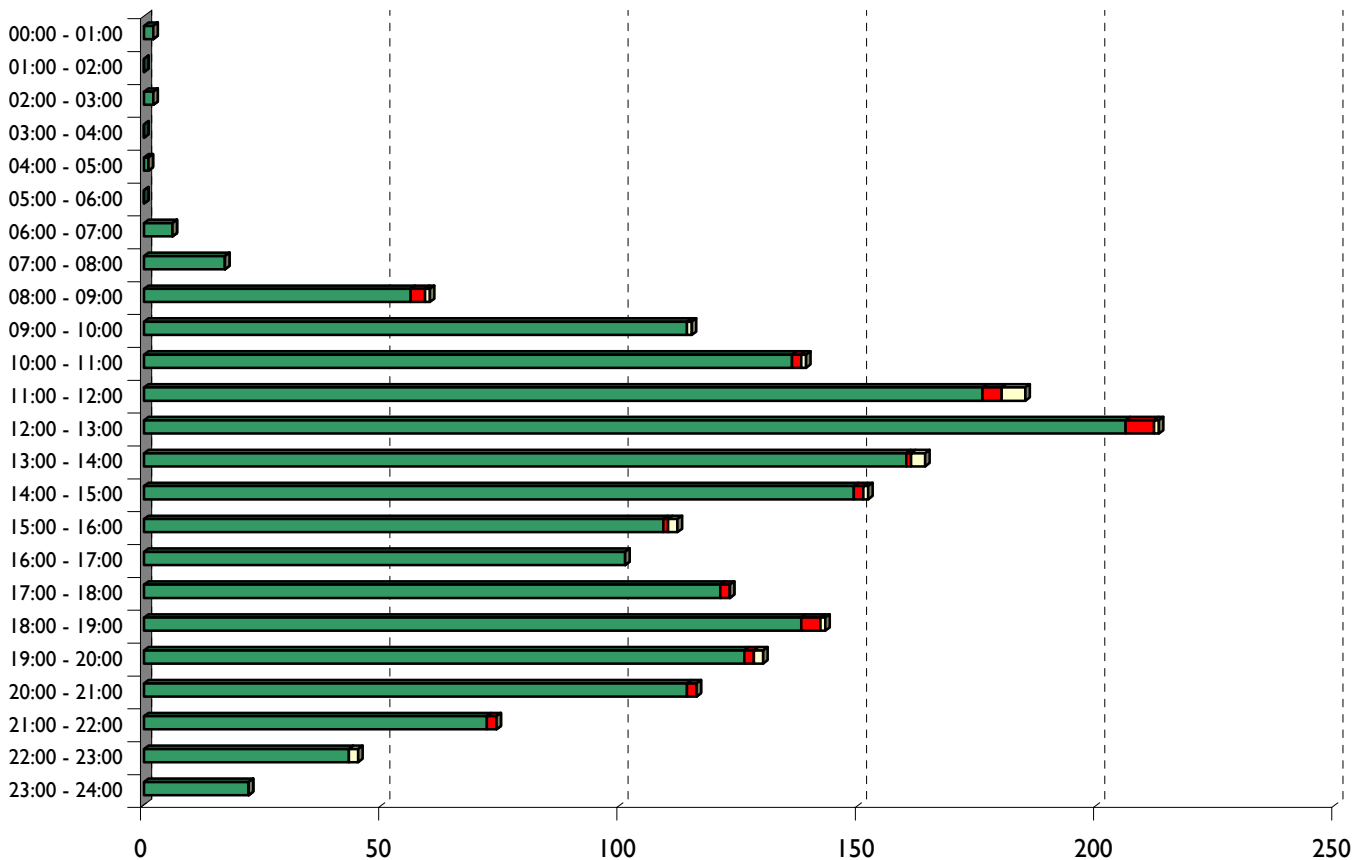
**RESUMEN DE LLAMADAS**

septiembre 2007		
Llamadas atendidas	1.871	97,35%
Llamadas perdidas	31	1,61%
Abandonos técnicos	20	1,04%
<b>TOTAL</b>	<b>1.922</b>	<b>100,00%</b>



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

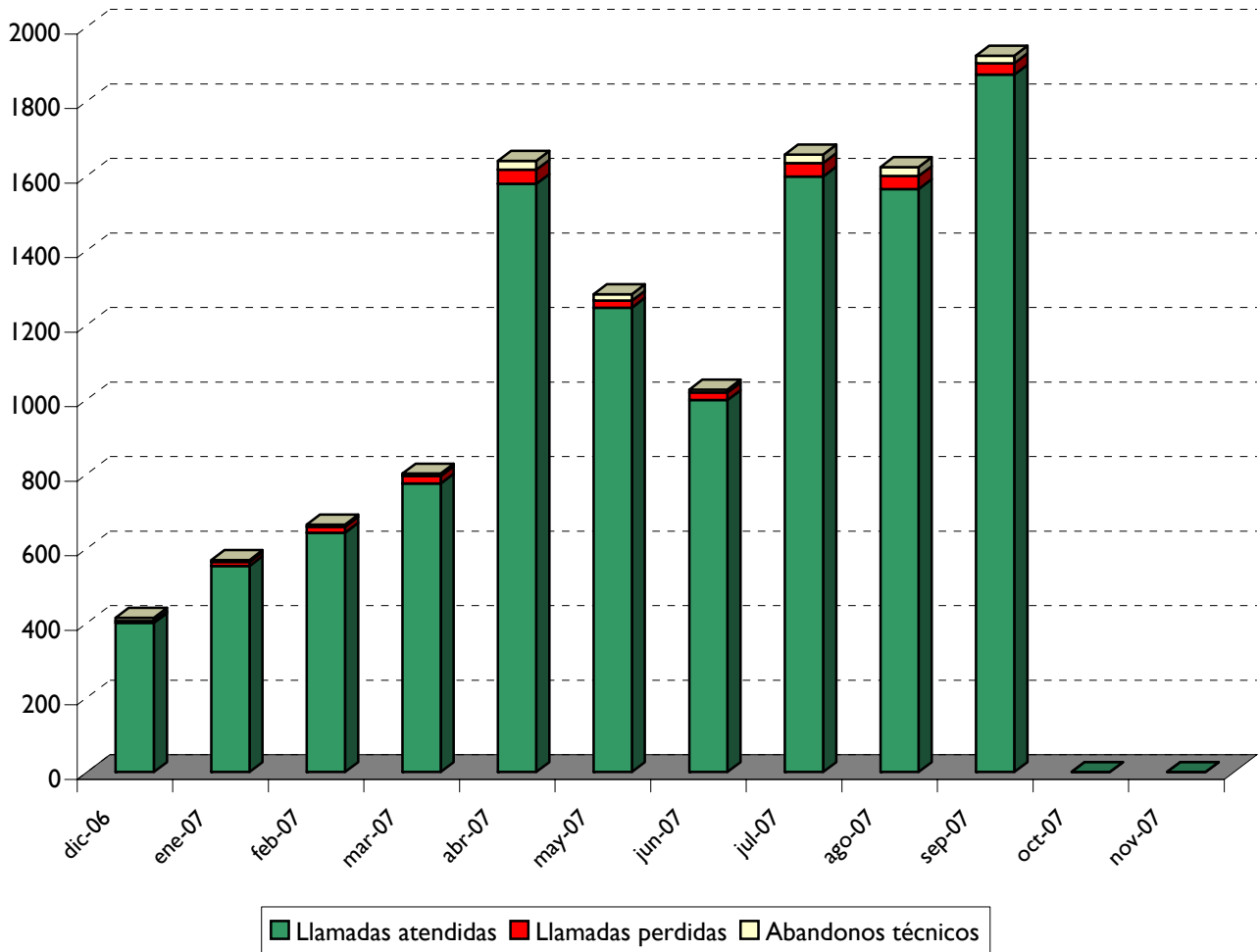
**Desglose por franja horaria - septiembre 2007**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

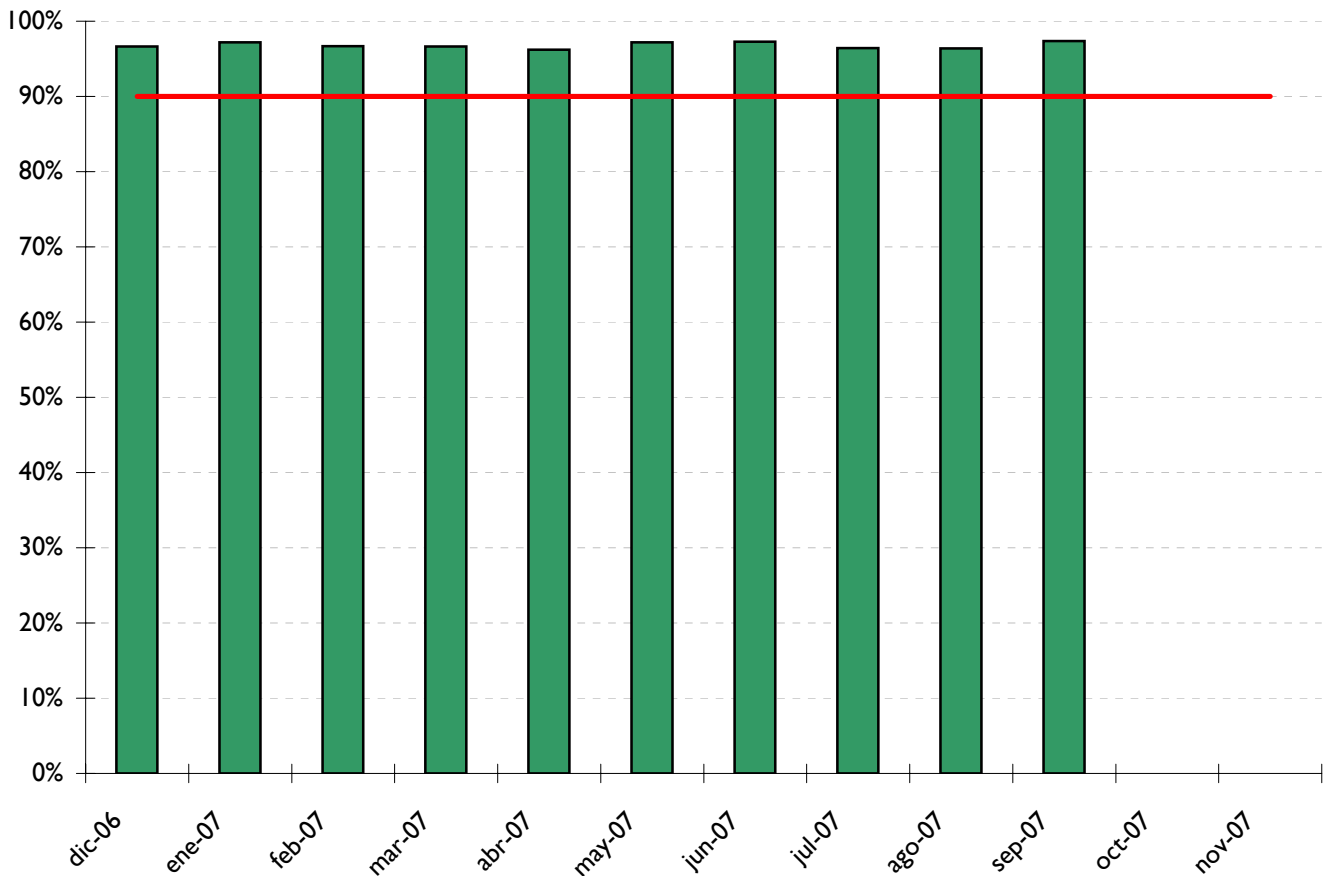
#### Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

septiembre 2007	
Total llamadas	1.922
Llamadas atendidas	1.871
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>97,35%</b>

→ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





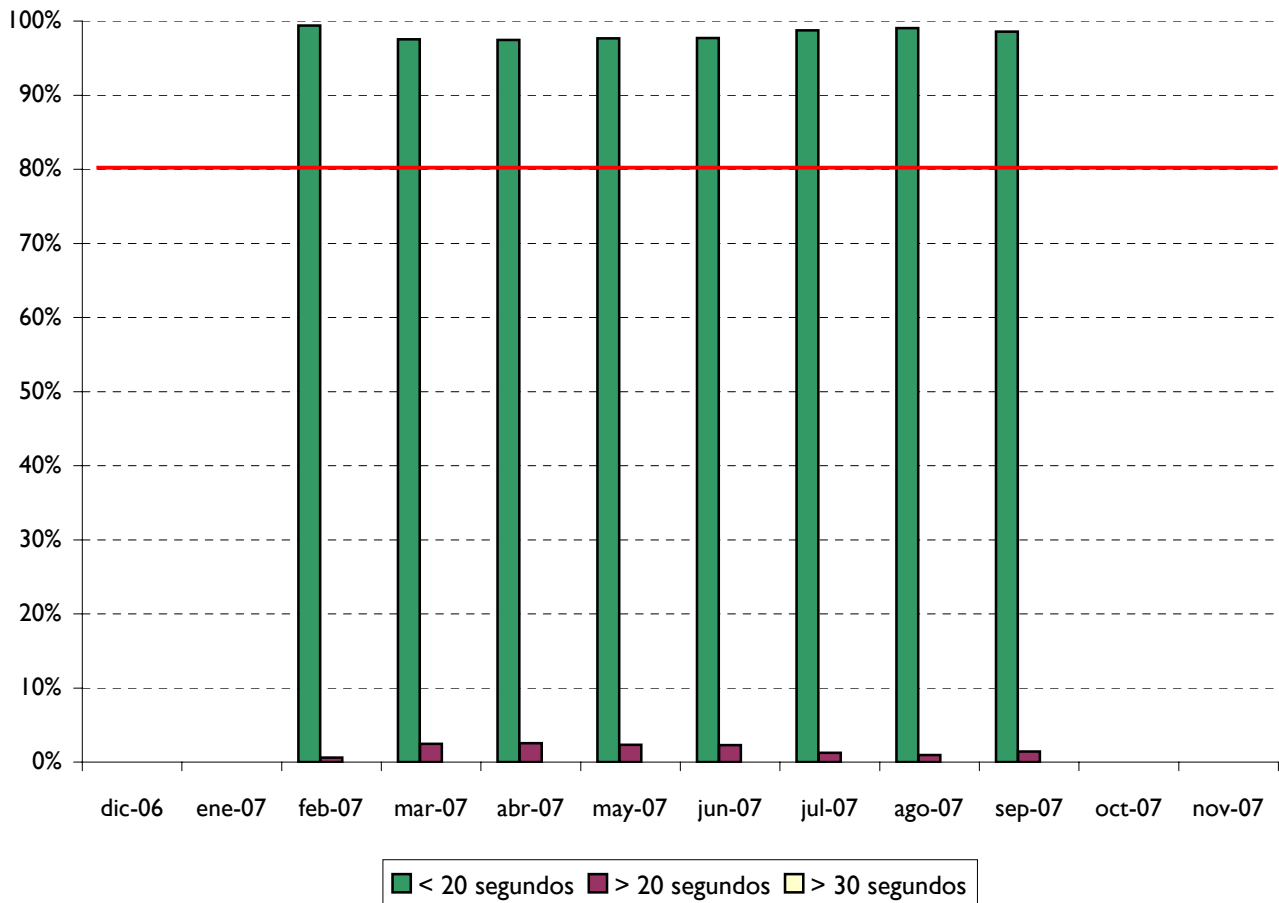
Tiempos de espera

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.

septiembre 2007			
< 20 segundos	1844	98,56%	➔ Objetivo cumplido
> 20 segundos	27	1,44%	
> 30 segundos	0	0,00%	➔ Objetivo cumplido
	<b>1871</b>	<b>100,00%</b>	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

**Objetivo de calidad:**

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

septiembre 2007	
Total llamadas	1.922
Llamadas abandonadas	31
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>1,61%</b>

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

