



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



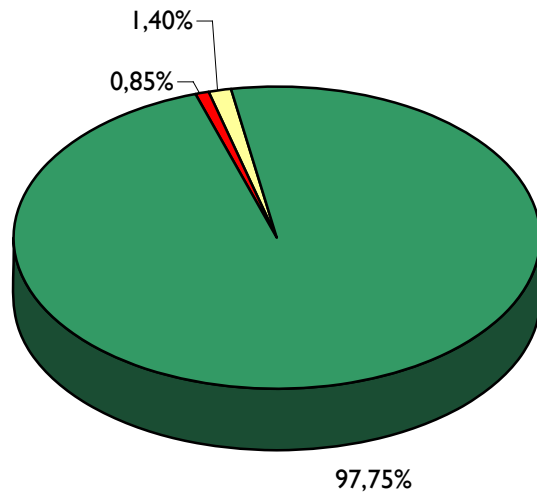
## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

INFORME DE CALIDAD. MARZO DE 2008



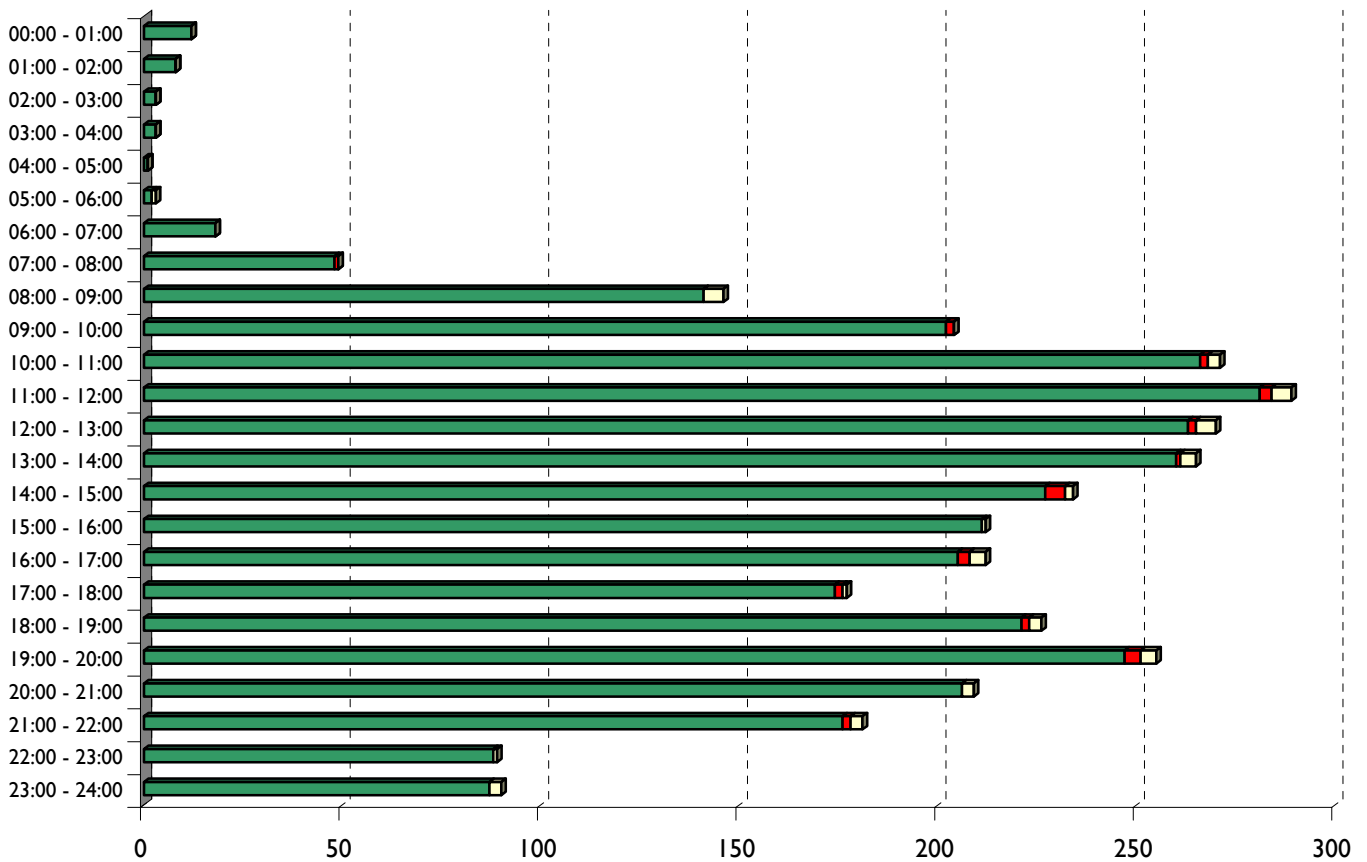
**RESUMEN DE LLAMADAS**

marzo 2008		
Llamadas atendidas	3.350	97,75%
Llamadas perdidas	29	0,85%
Abandonos técnicos	48	1,40%
<b>TOTAL</b>	<b>3.427</b>	<b>100,00%</b>



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

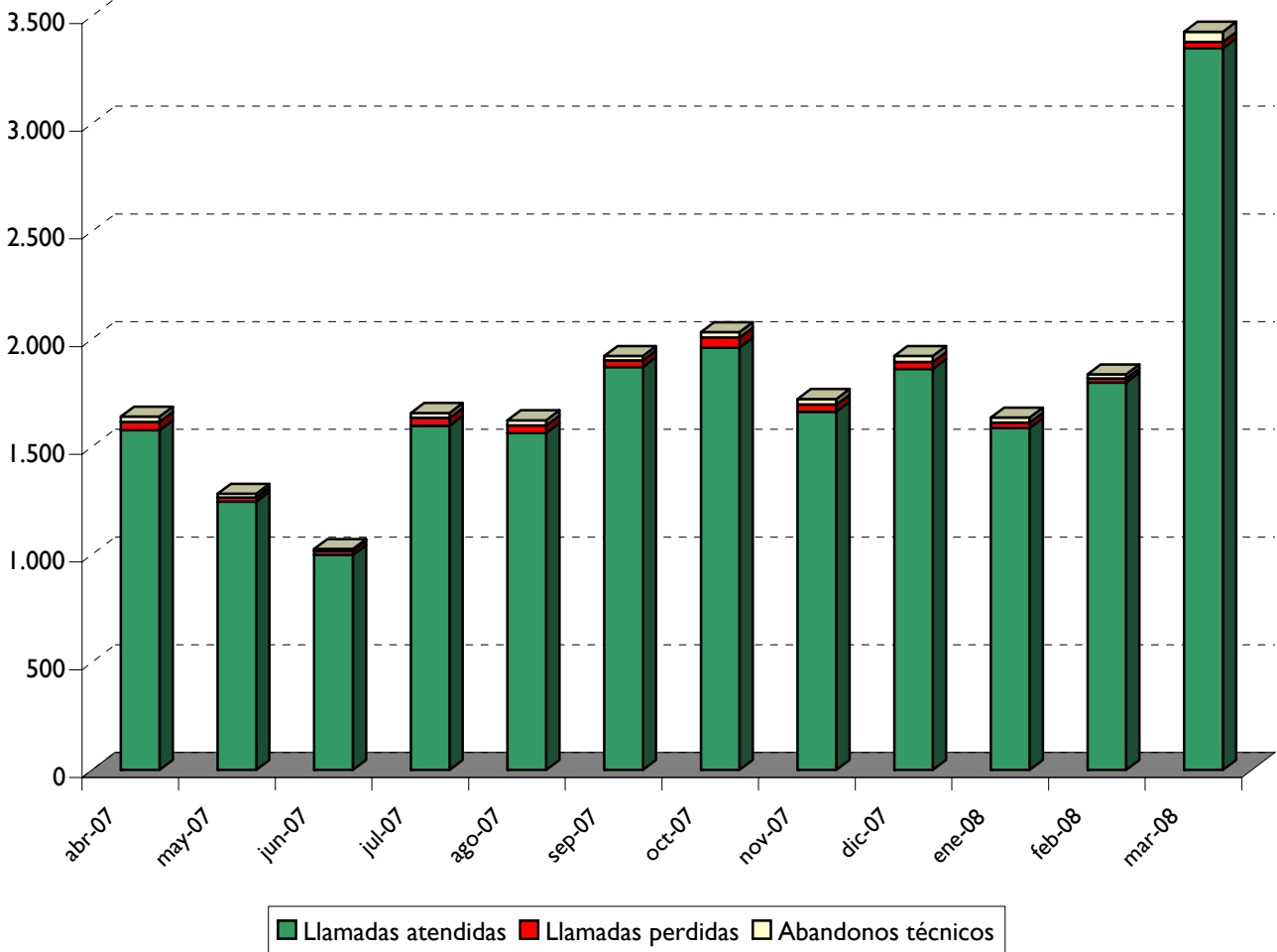
**Desglose por franja horaria - marzo 2008**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

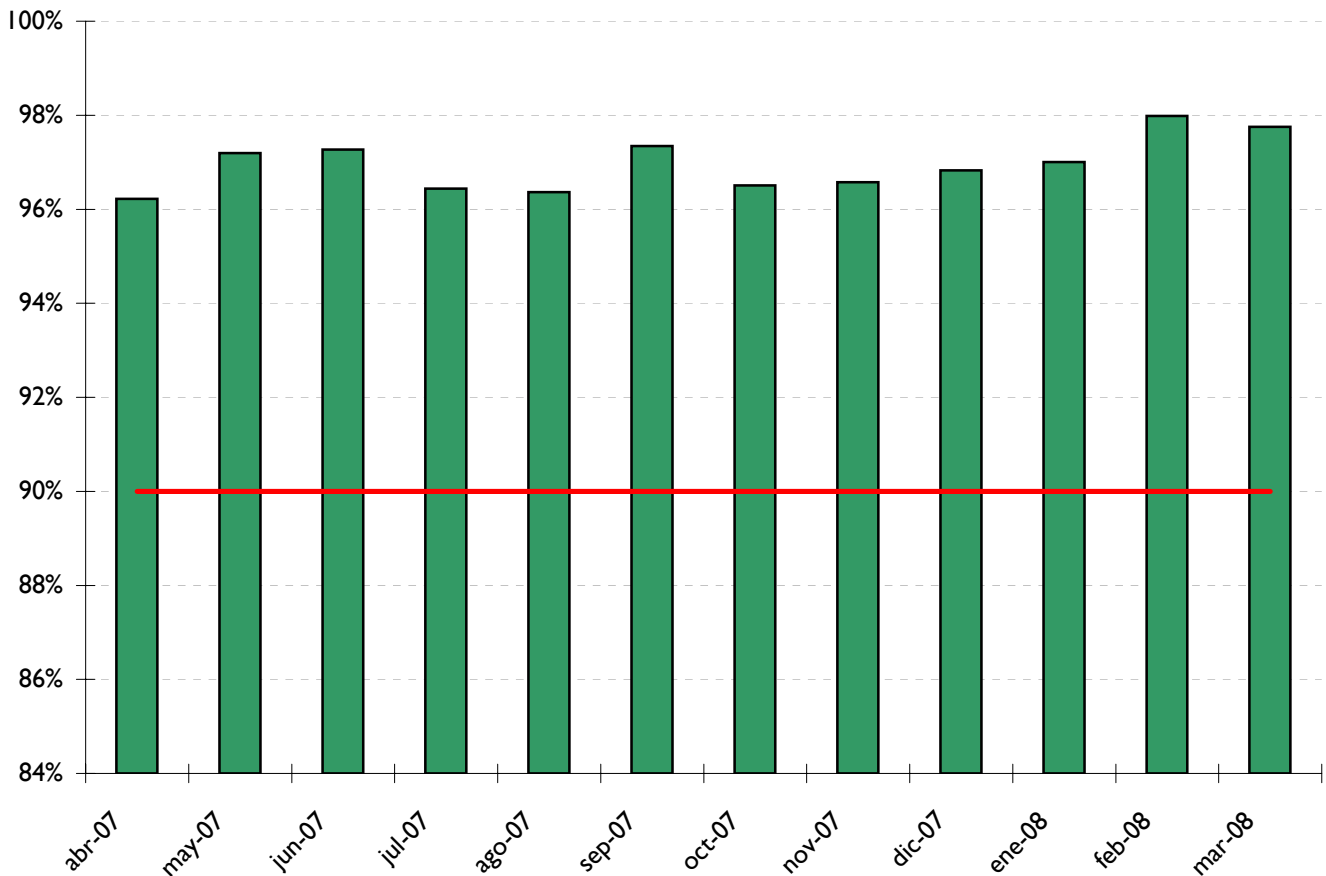
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

marzo 2008	
Total llamadas	3.427
Llamadas atendidas	3.350
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>97,75%</b>

➔ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

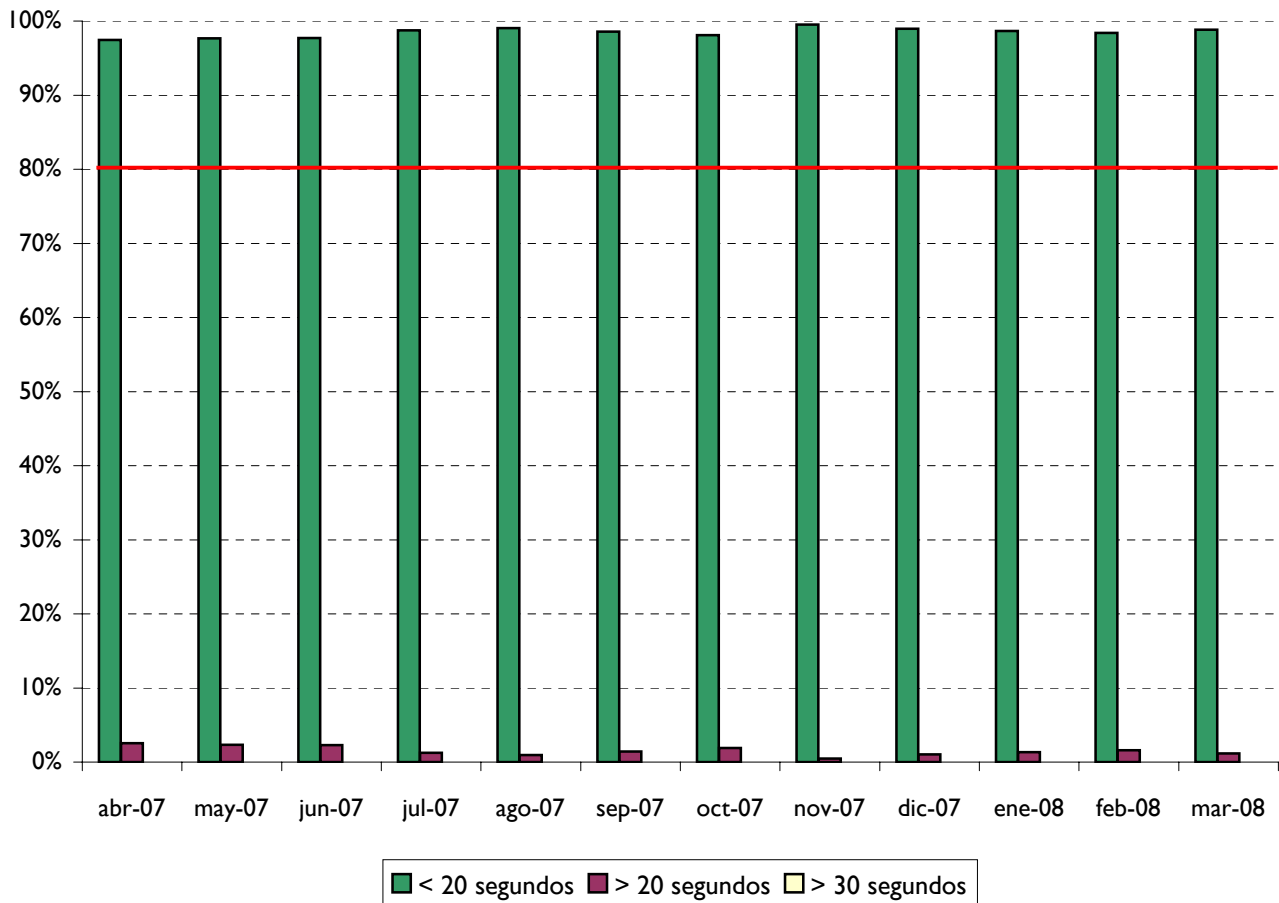
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

marzo 2008		
< 20 segundos	3.311	98,84%
> 20 segundos	39	1,16%
> 30 segundos	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>3.350</b>	<b>100,00%</b>

➔ Objetivo cumplido

➔ Objetivo cumplido

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

**Objetivo de calidad:**

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

marzo 2008	
Total llamadas	3.427
Llamadas abandonadas	29
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>0,85%</b>

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

