



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



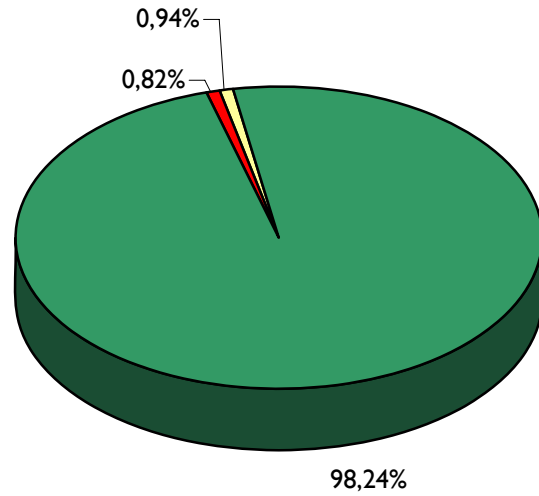
## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

INFORME DE CALIDAD. ABRIL DE 2009



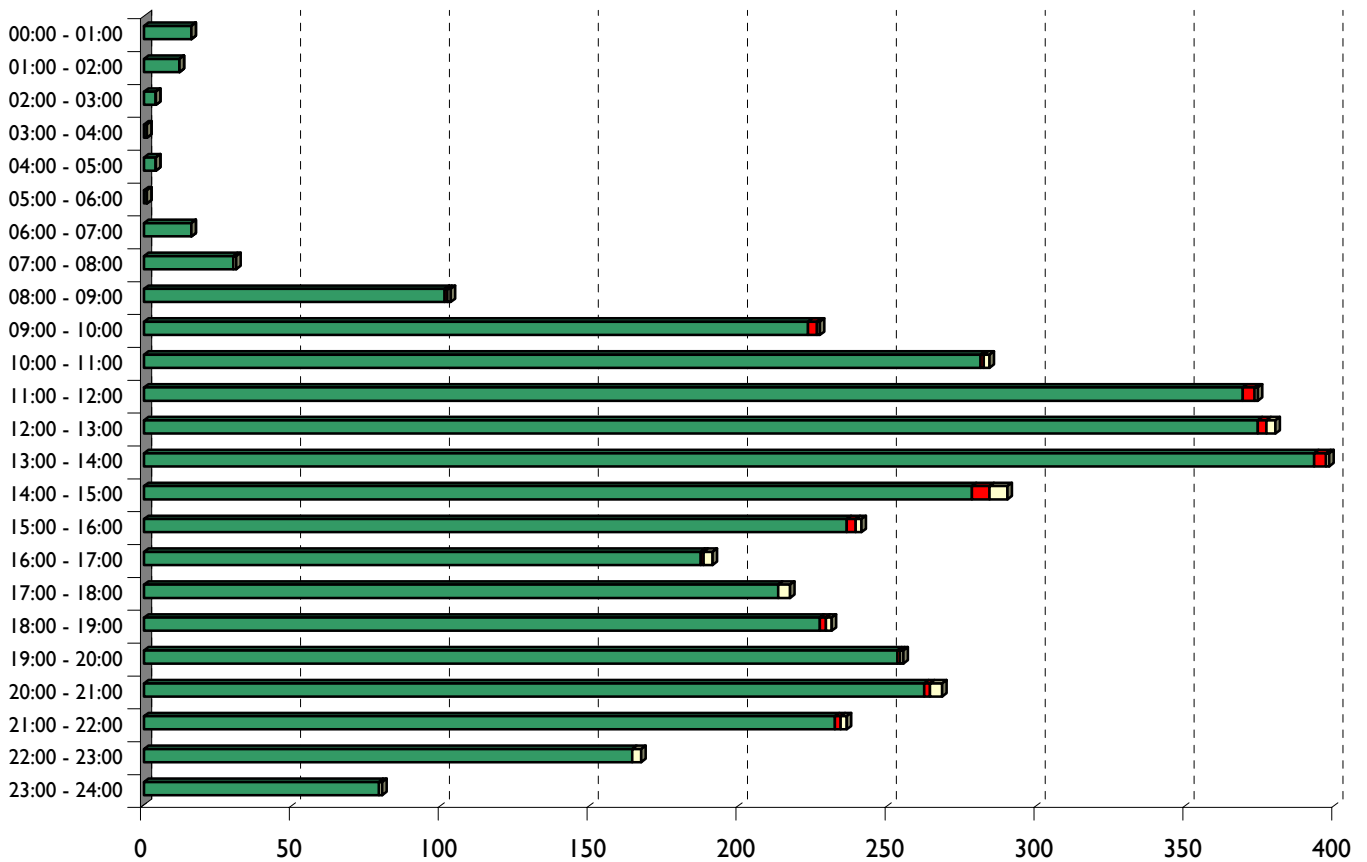
**RESUMEN DE LLAMADAS**

abril 2009		
Llamadas atendidas	3.956	98,24%
Llamadas perdidas	33	0,82%
Abandonos técnicos	38	0,94%
<b>TOTAL</b>	<b>4.027</b>	<b>100,00%</b>



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

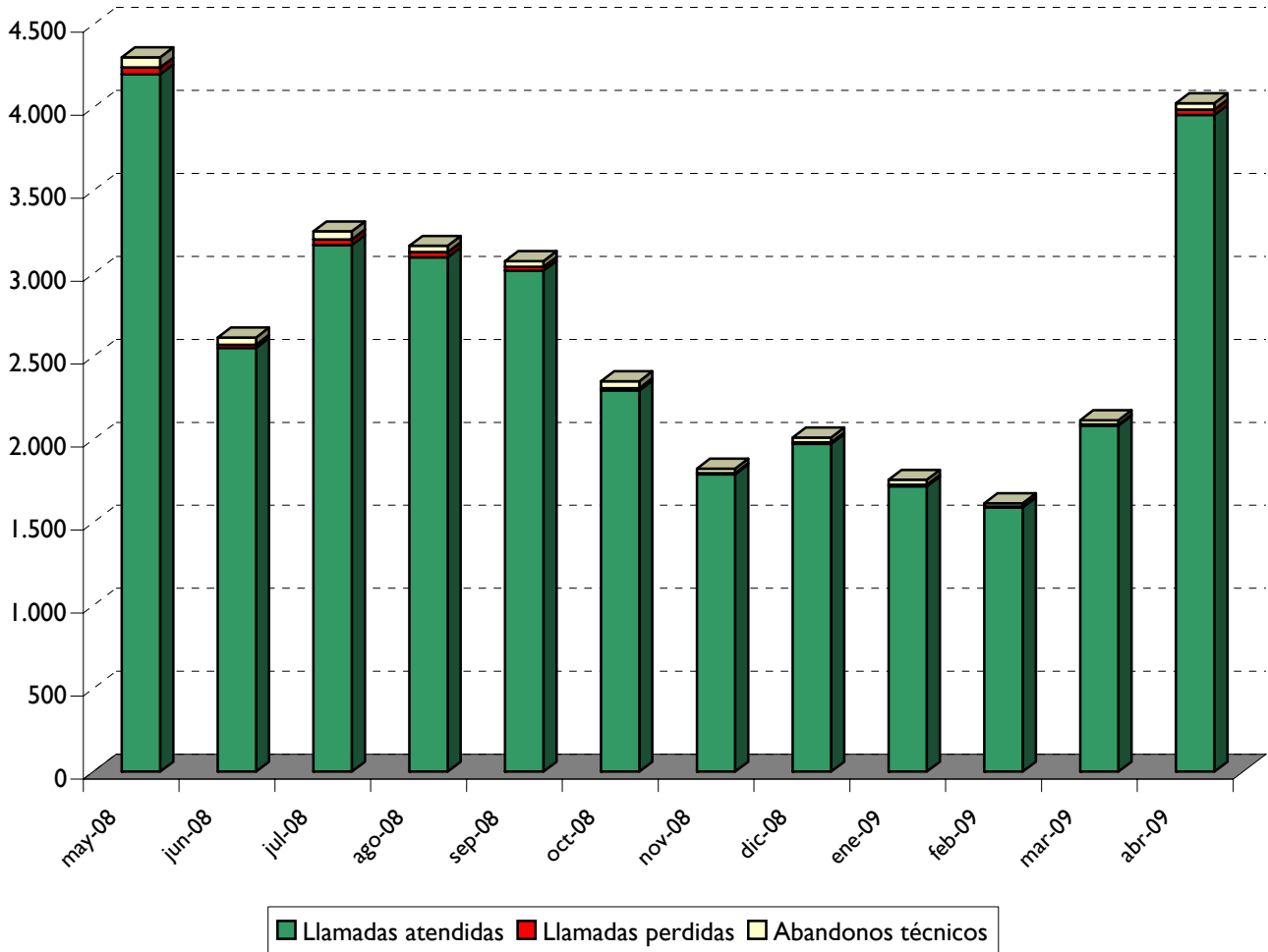
**Desglose por franja horaria - abril 2009**



■ 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%

abril 2009	
Total llamadas	4.027
Llamadas atendidas	3.956
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>98,24%</b>

➔ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

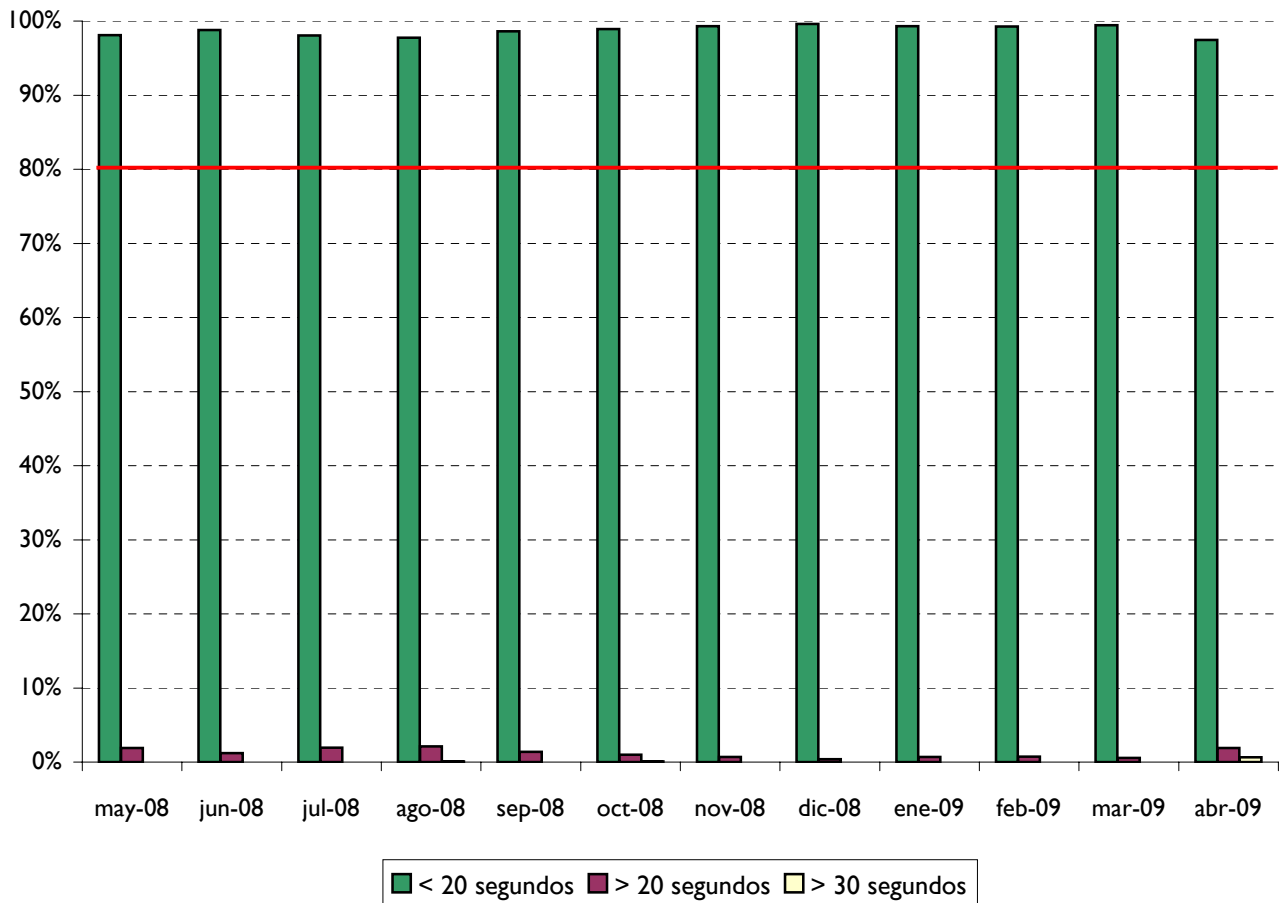
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

abril 2009		
< 20 segundos	3.855	97,45%
> 20 segundos	76	1,92%
> 30 segundos	25	0,63%
<b>Total</b>	<b>3.956</b>	<b>100,00%</b>

➔ 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%

abril 2009	
Total llamadas	4.027
Llamadas abandonadas	33
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>0,82%</b>

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

