



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



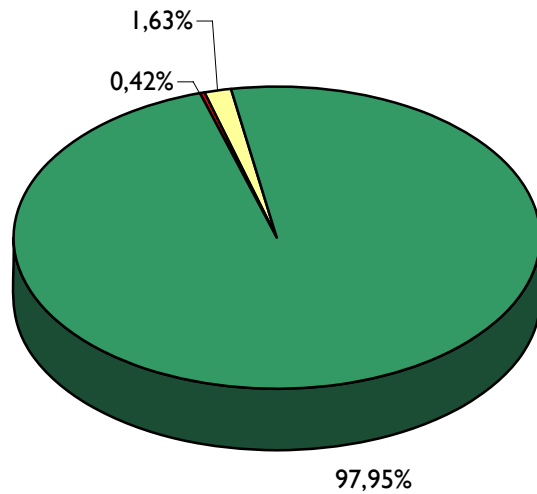
## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

INFORME DE CALIDAD. JUNIO DE 2009



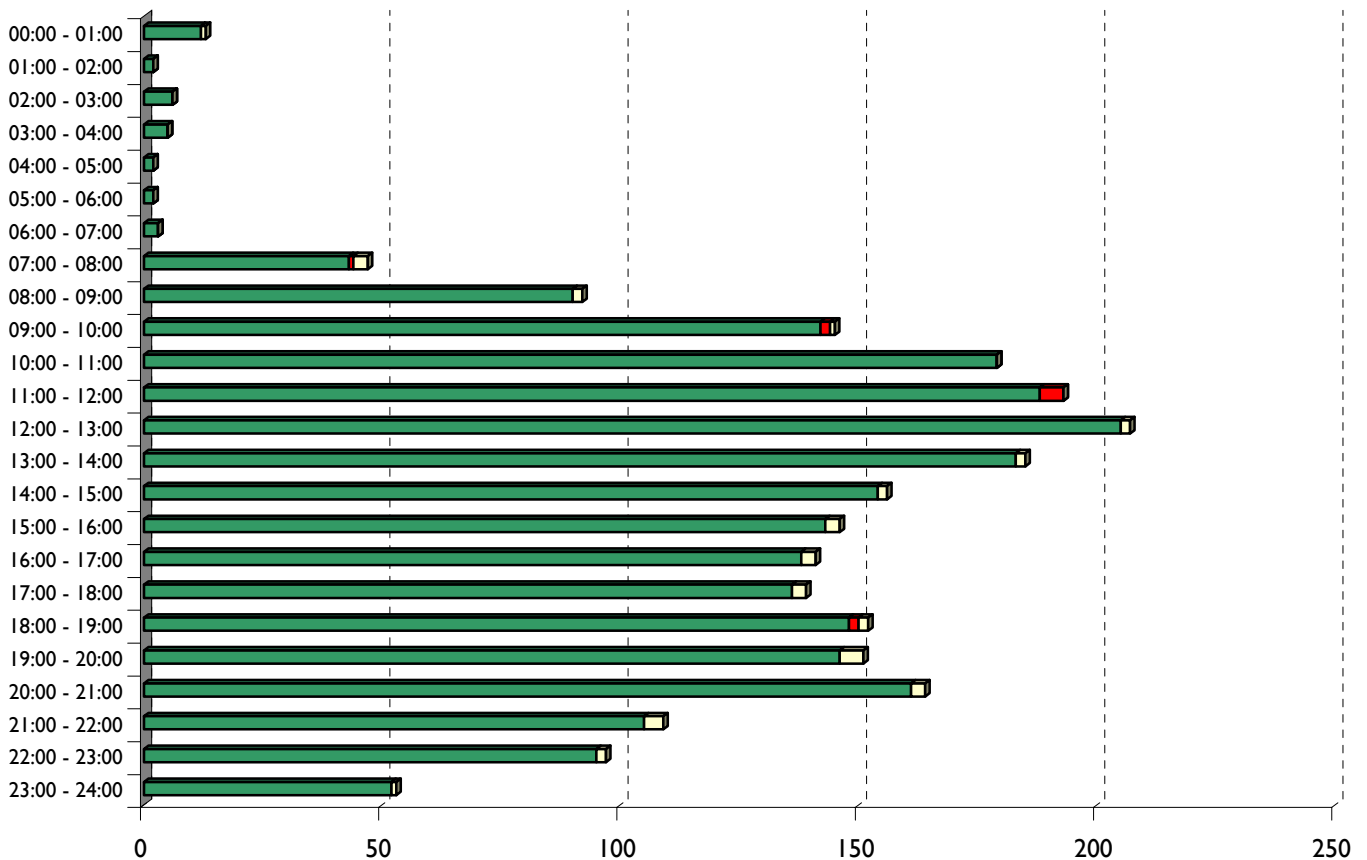
**RESUMEN DE LLAMADAS**

junio 2009		
Llamadas atendidas	2.340	97,95%
Llamadas perdidas	10	0,42%
Abandonos técnicos	39	1,63%
<b>TOTAL</b>	<b>2.389</b>	<b>100,00%</b>



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

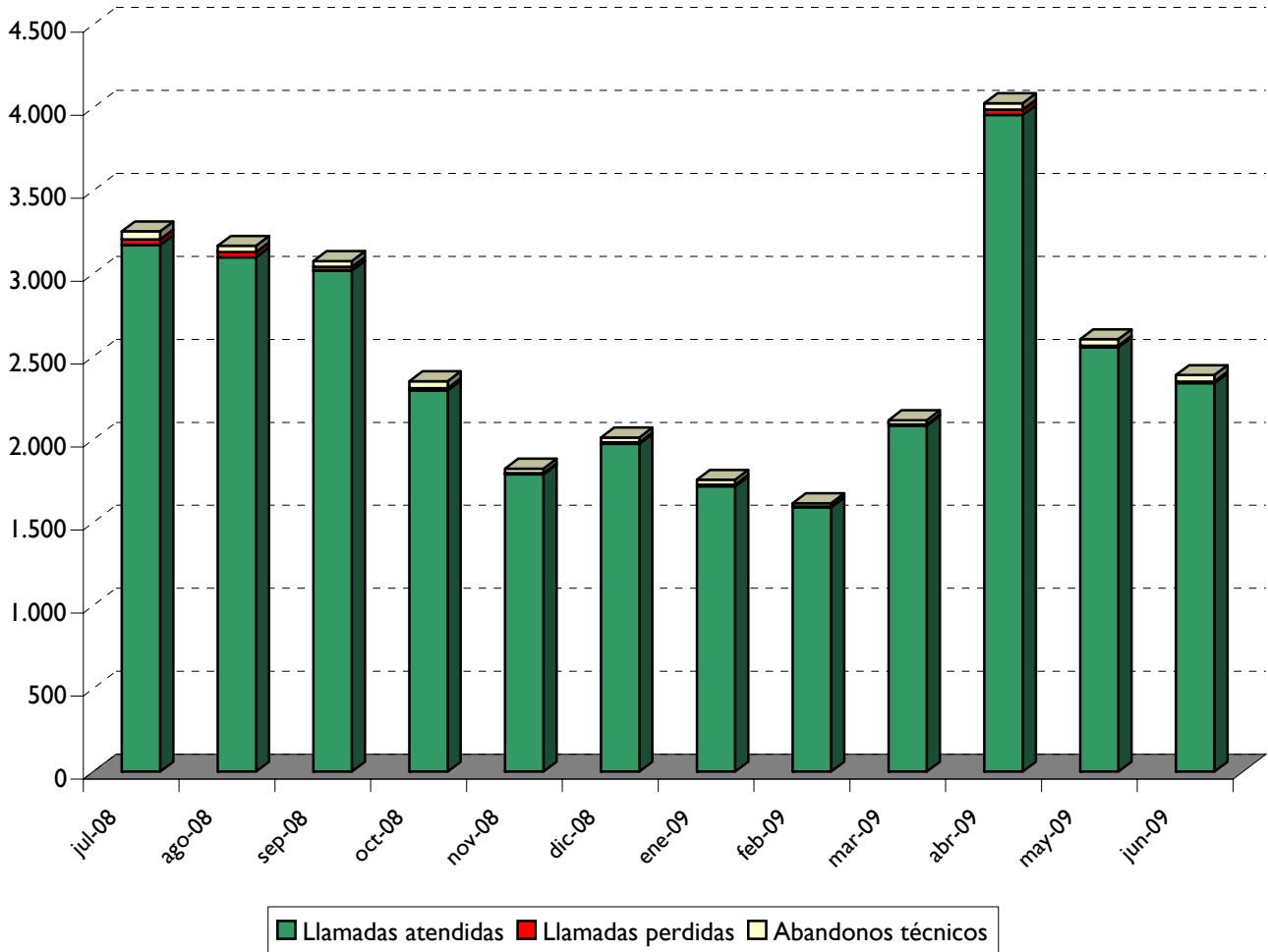
**Desglose por franja horaria - junio 2009**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

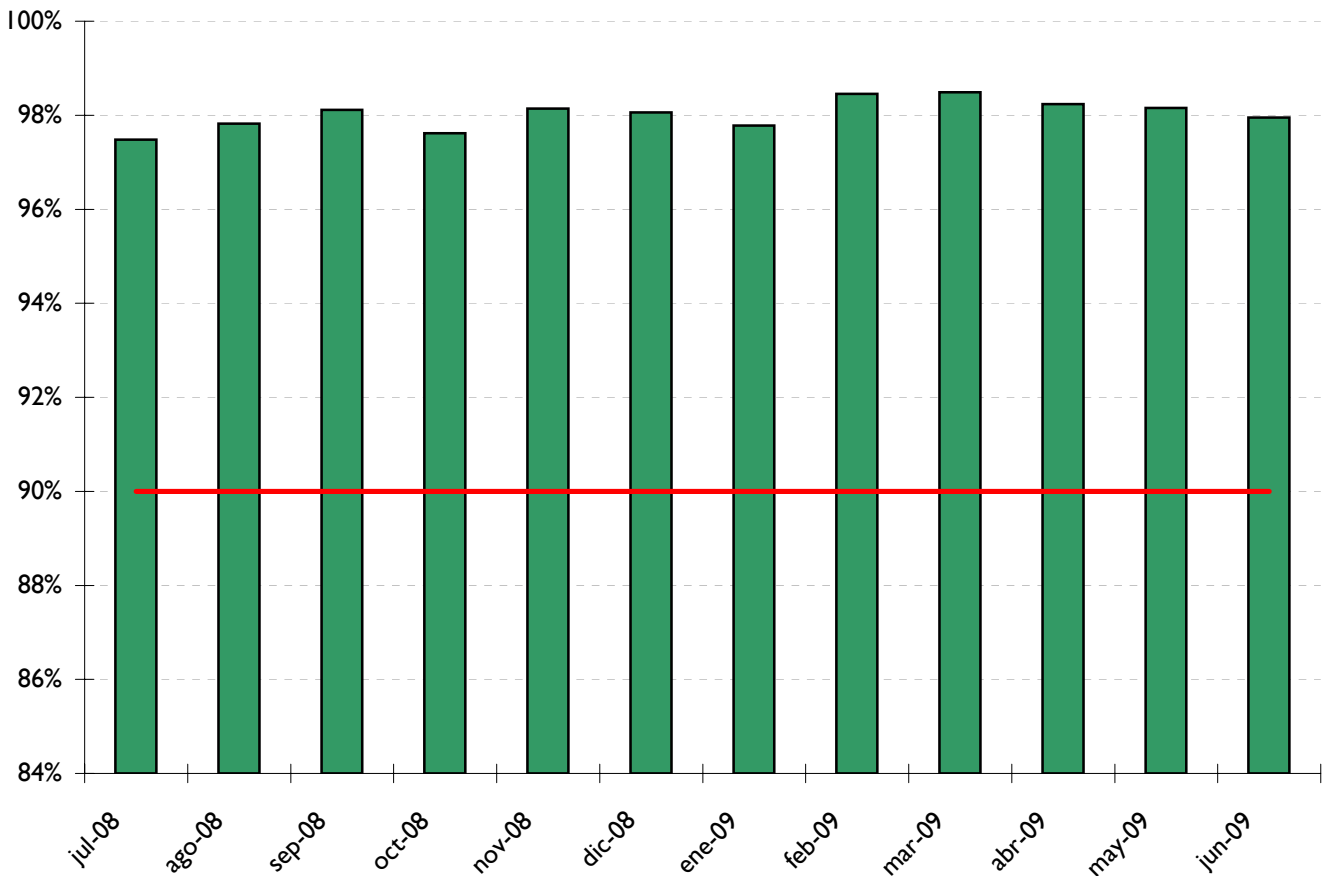
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

junio 2009	
Total llamadas	2.389
Llamadas atendidas	2.340
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>97,95%</b>

➔ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

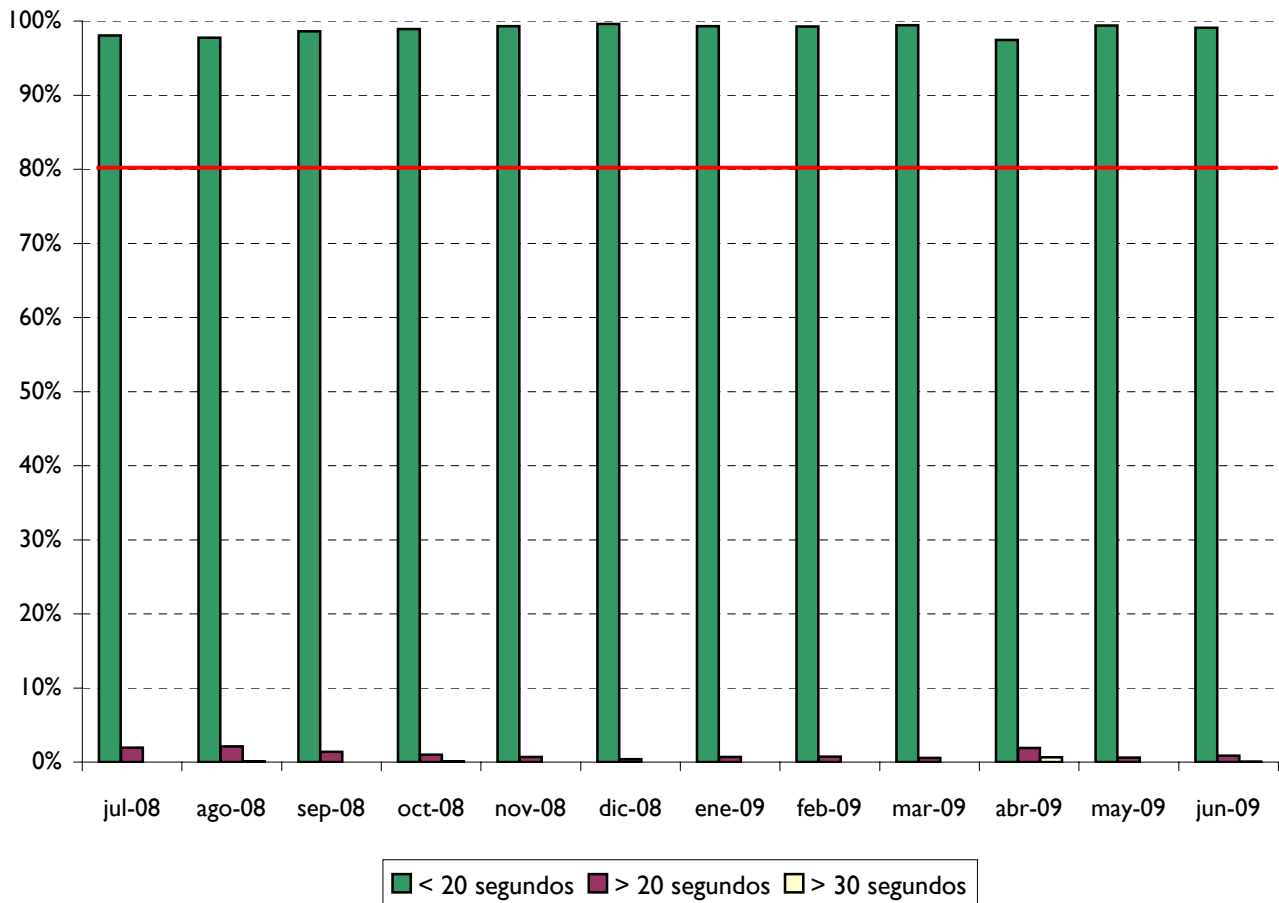
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

junio 2009		
< 20 segundos	2.319	99,10%
> 20 segundos	20	0,85%
> 30 segundos	1	0,04%
<b>2.340</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%

junio 2009	
Total llamadas	2.389
Llamadas abandonadas	10
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>0,42%</b>

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

