



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



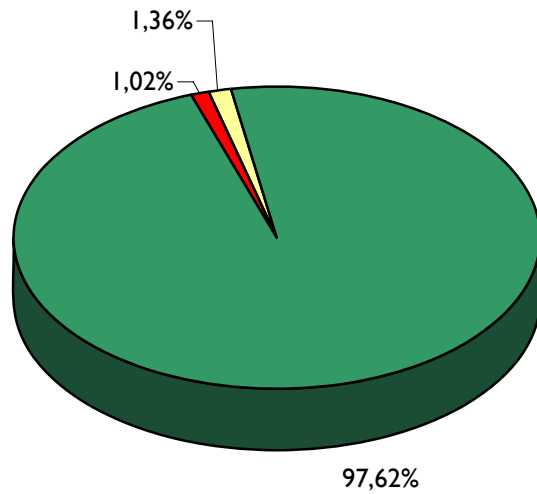
## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

INFORME DE CALIDAD. MARZO DE 2010



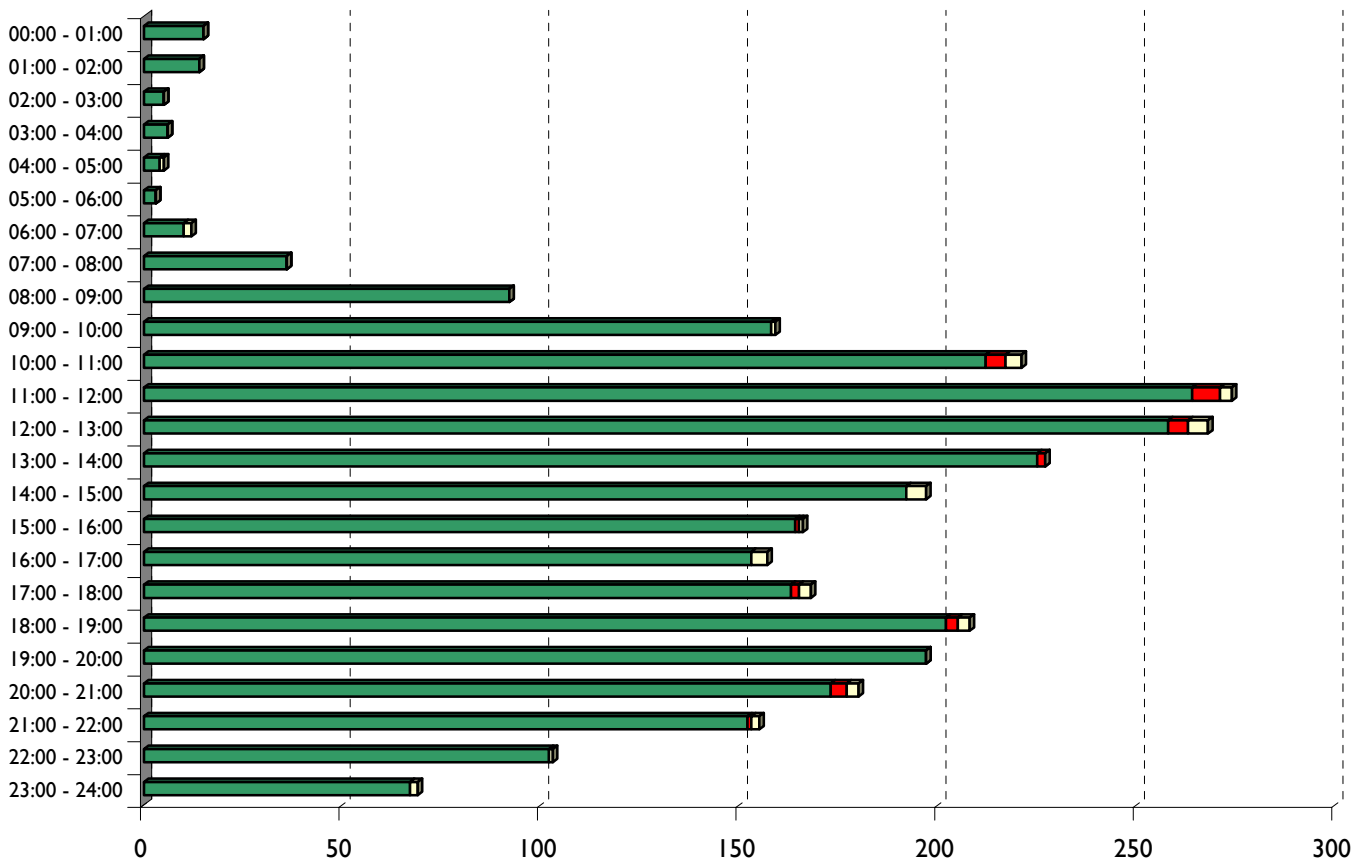
**RESUMEN DE LLAMADAS**

marzo 2010		
Llamadas atendidas	2.867	97,62%
Llamadas perdidas	30	1,02%
Abandonos técnicos	40	1,36%
<b>TOTAL</b>	<b>2.937</b>	<b>100,00%</b>



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

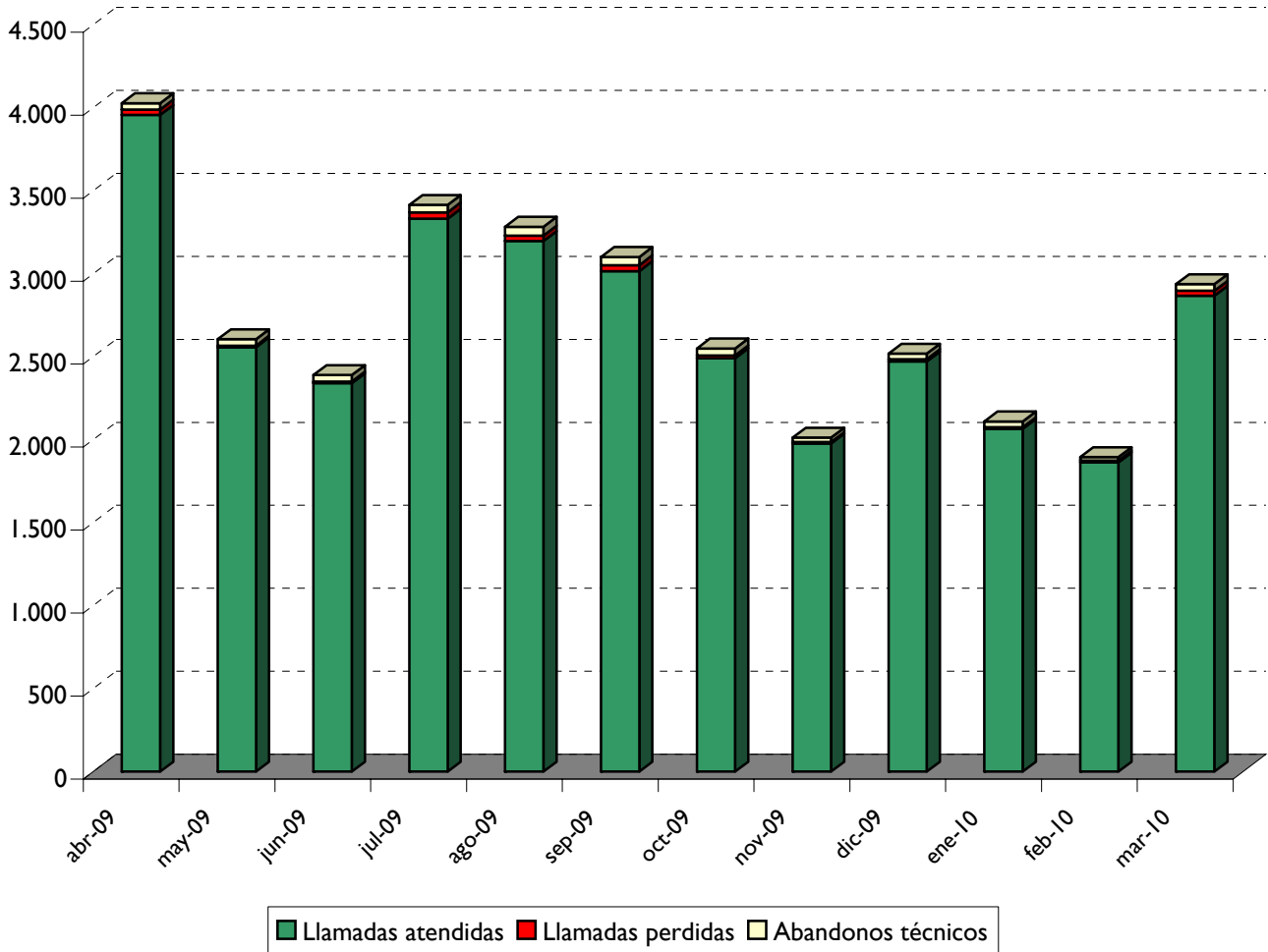
**Desglose por franja horaria - marzo 2010**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

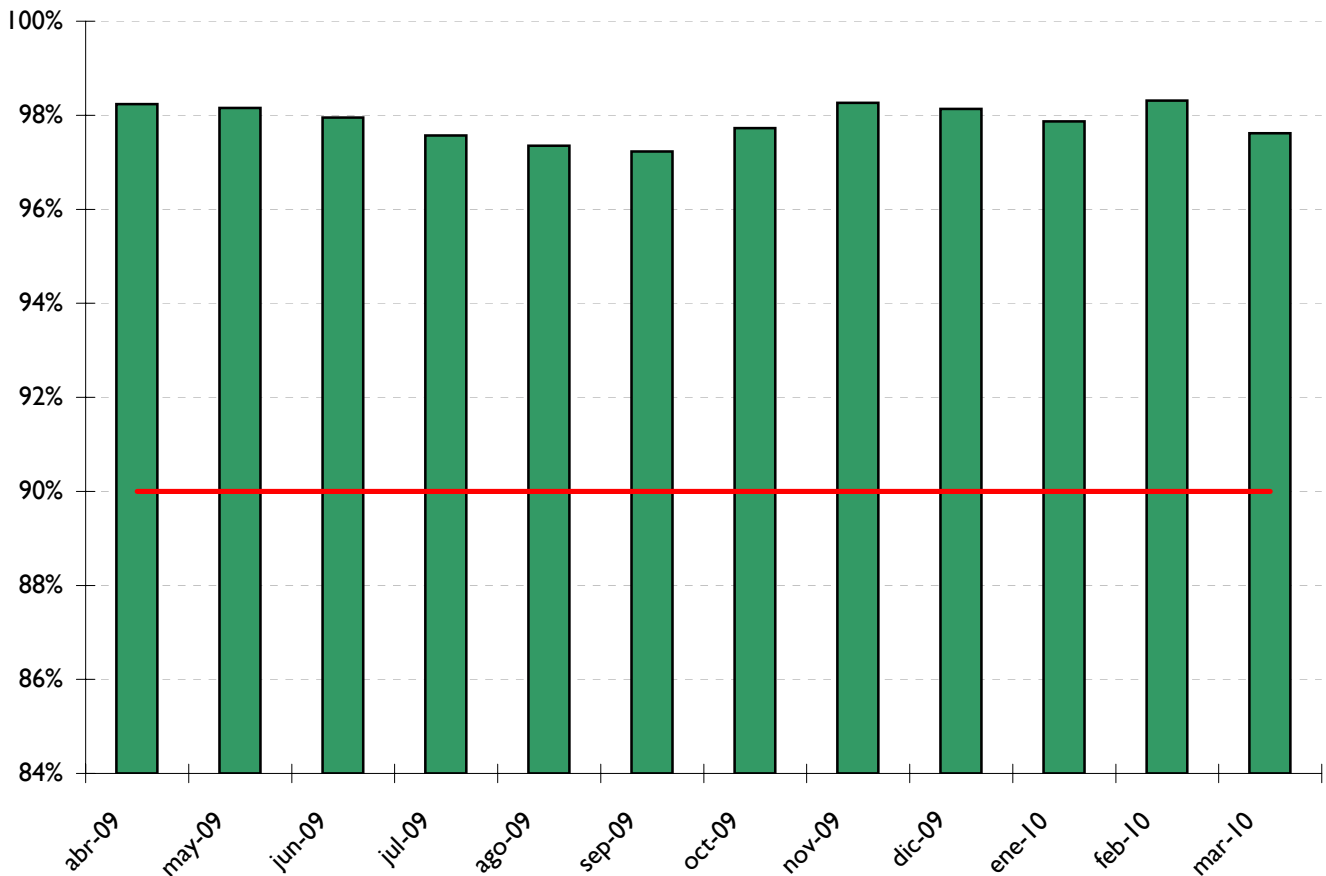
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

marzo 2010	
Total llamadas	2.937
Llamadas atendidas	2.867
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>97,62%</b>

➔ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

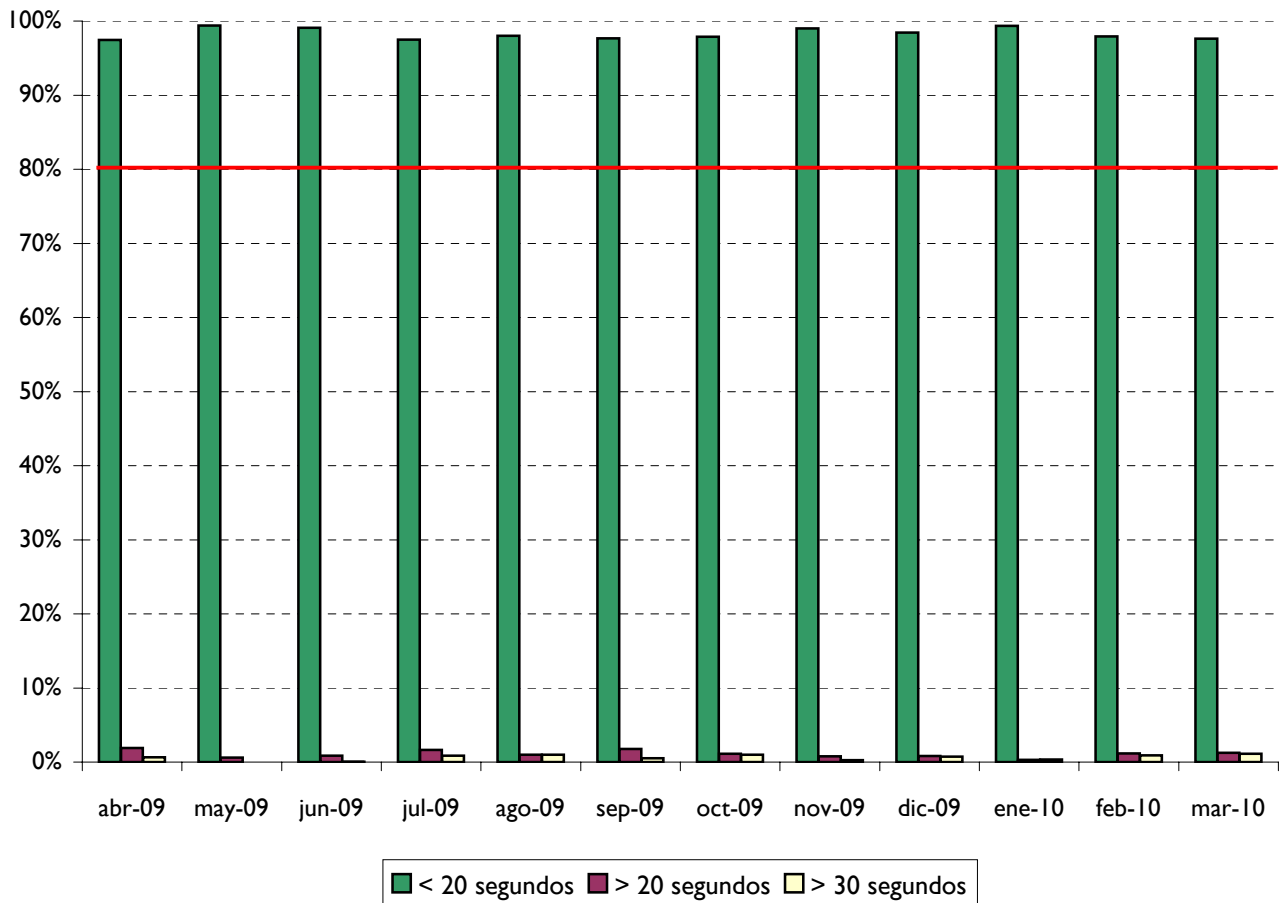
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

marzo 2010		
< 20 segundos	2.799	97,63%
> 20 segundos	36	1,26%
> 30 segundos	32	1,12%
	<b>2.867</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%

marzo 2010	
Total llamadas	2.937
Llamadas abandonadas	30
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>1,02%</b>

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

