



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



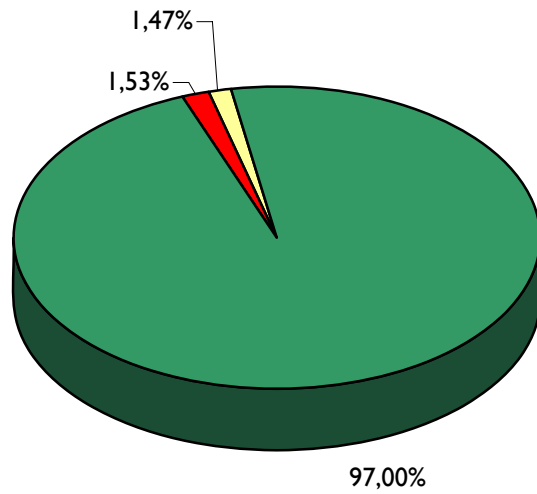
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. ENERO DE 2008



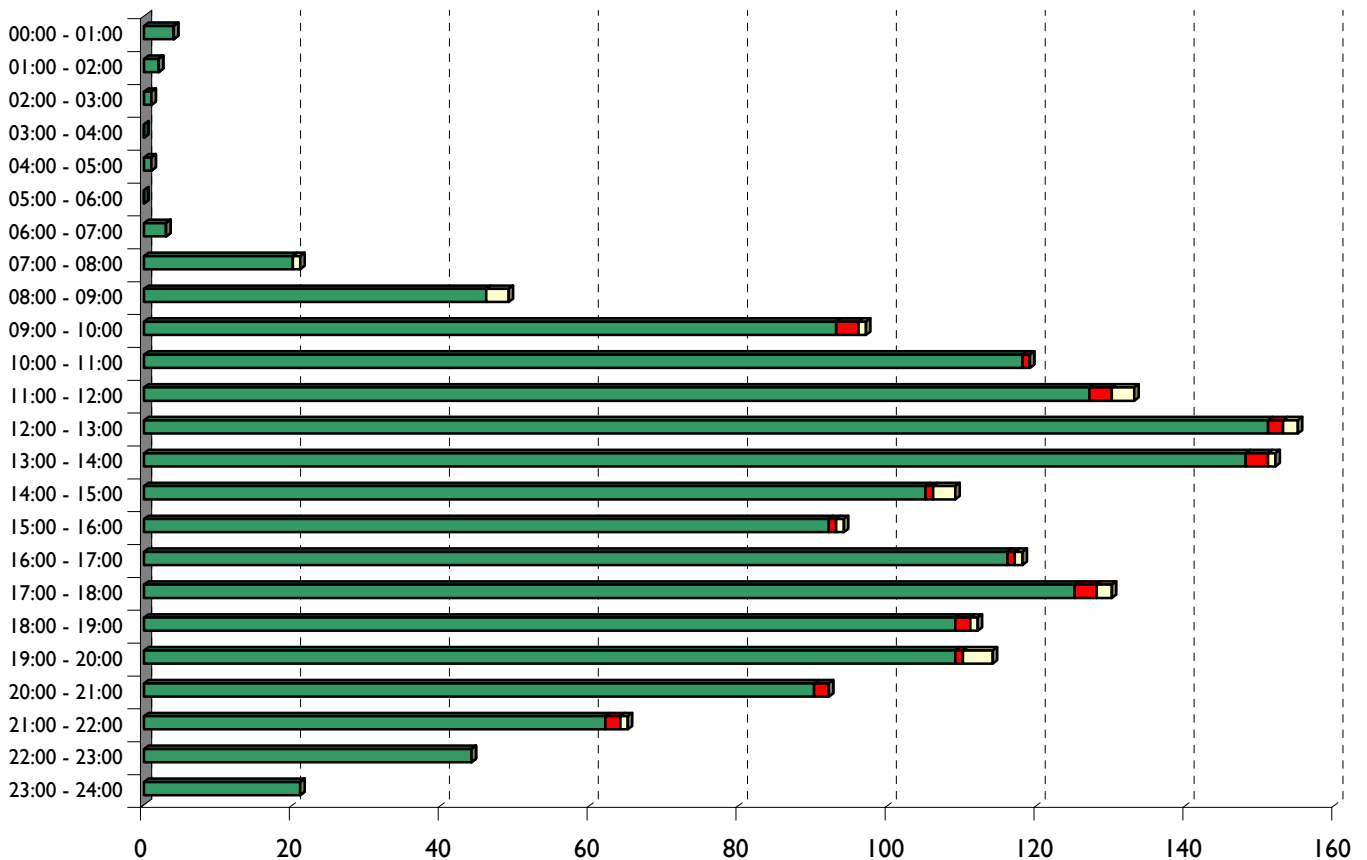
RESUMEN DE LLAMADAS

enero 2008		
Llamadas atendidas	1.587	97,00%
Llamadas perdidas	25	1,53%
Abandonos técnicos	24	1,47%
TOTAL	1.636	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

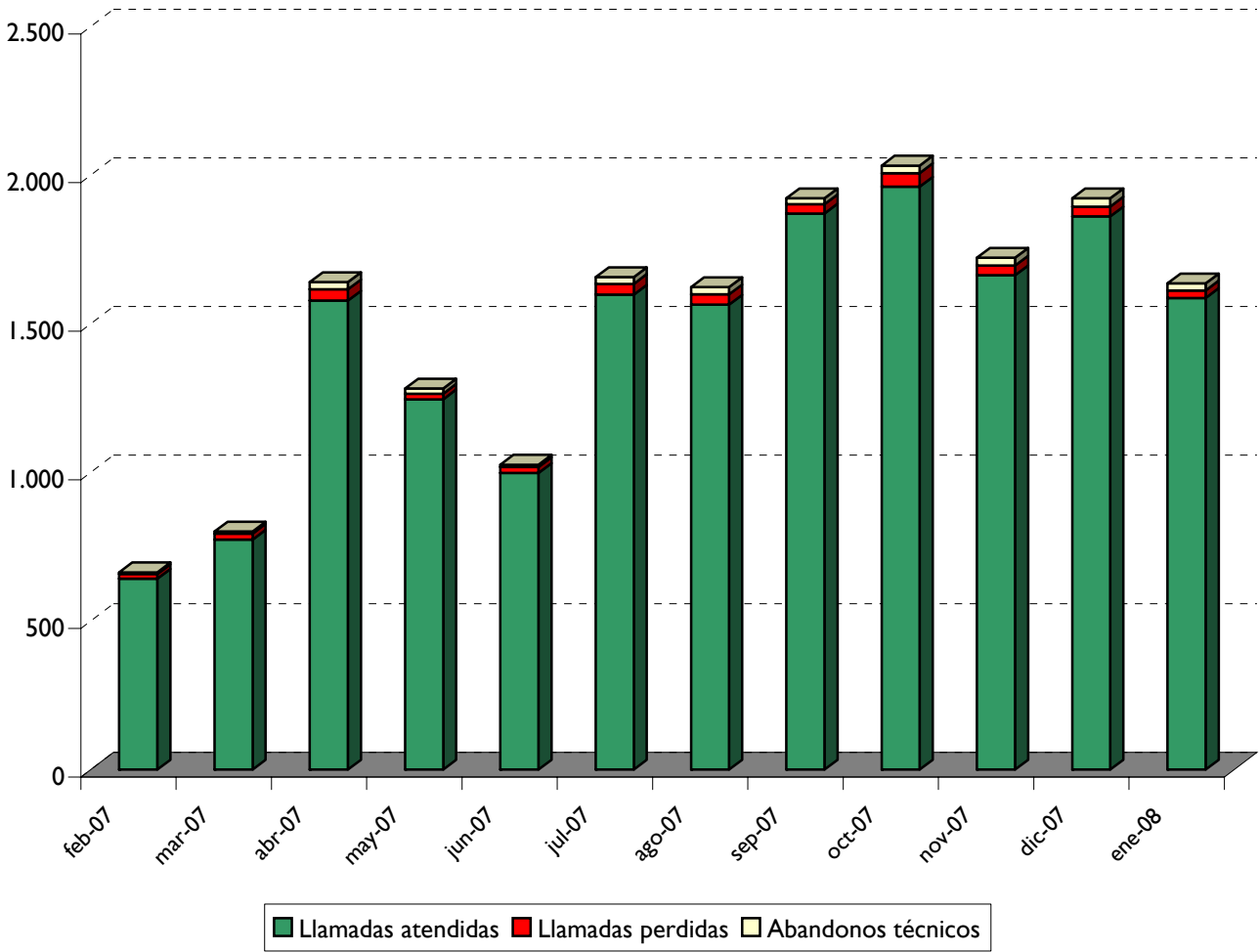
Desglose por franja horaria - enero 2008



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

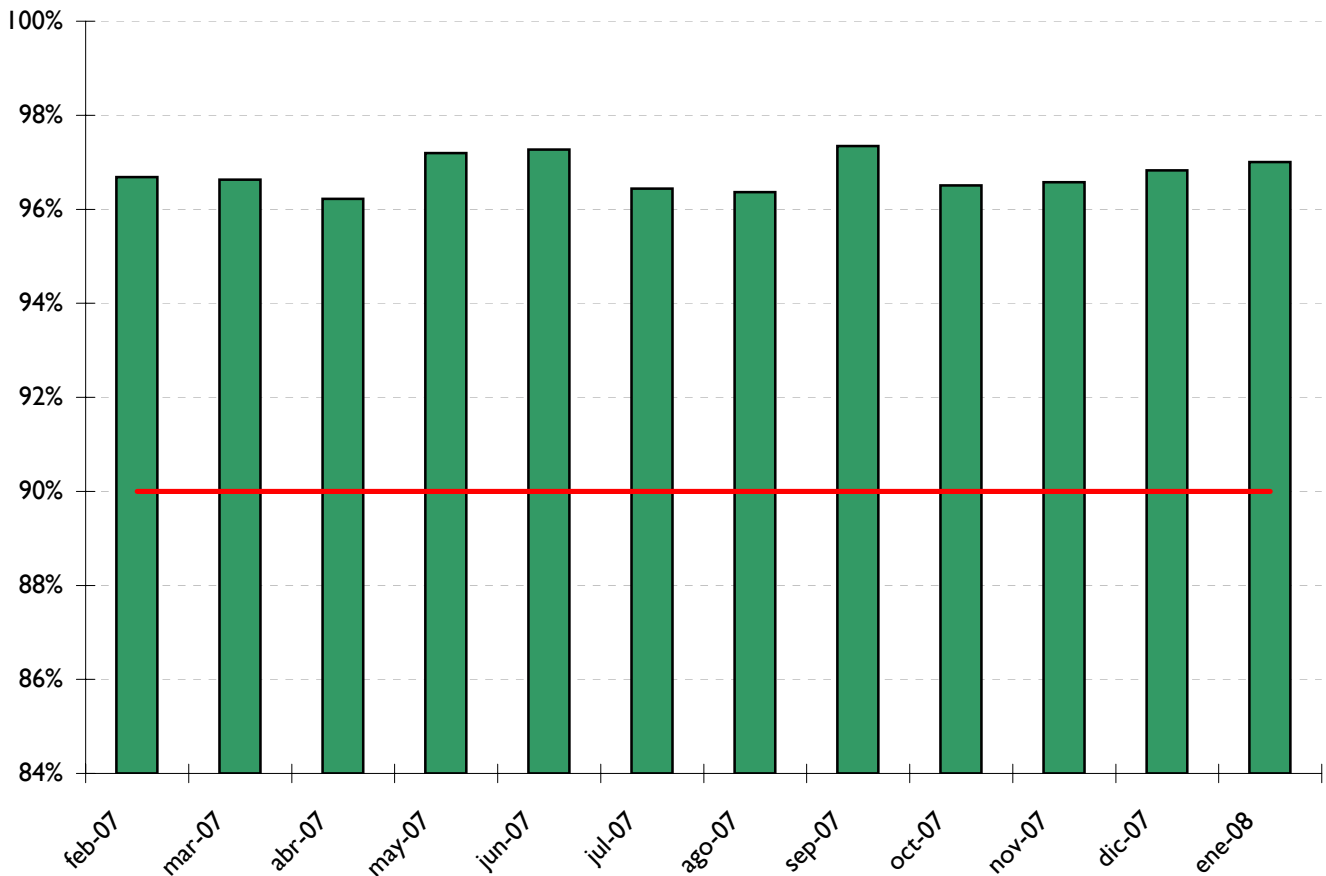
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

enero 2008	
Total llamadas	1.636
Llamadas atendidas	1.587
ÍNDICE DE COBERTURA	97,00%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





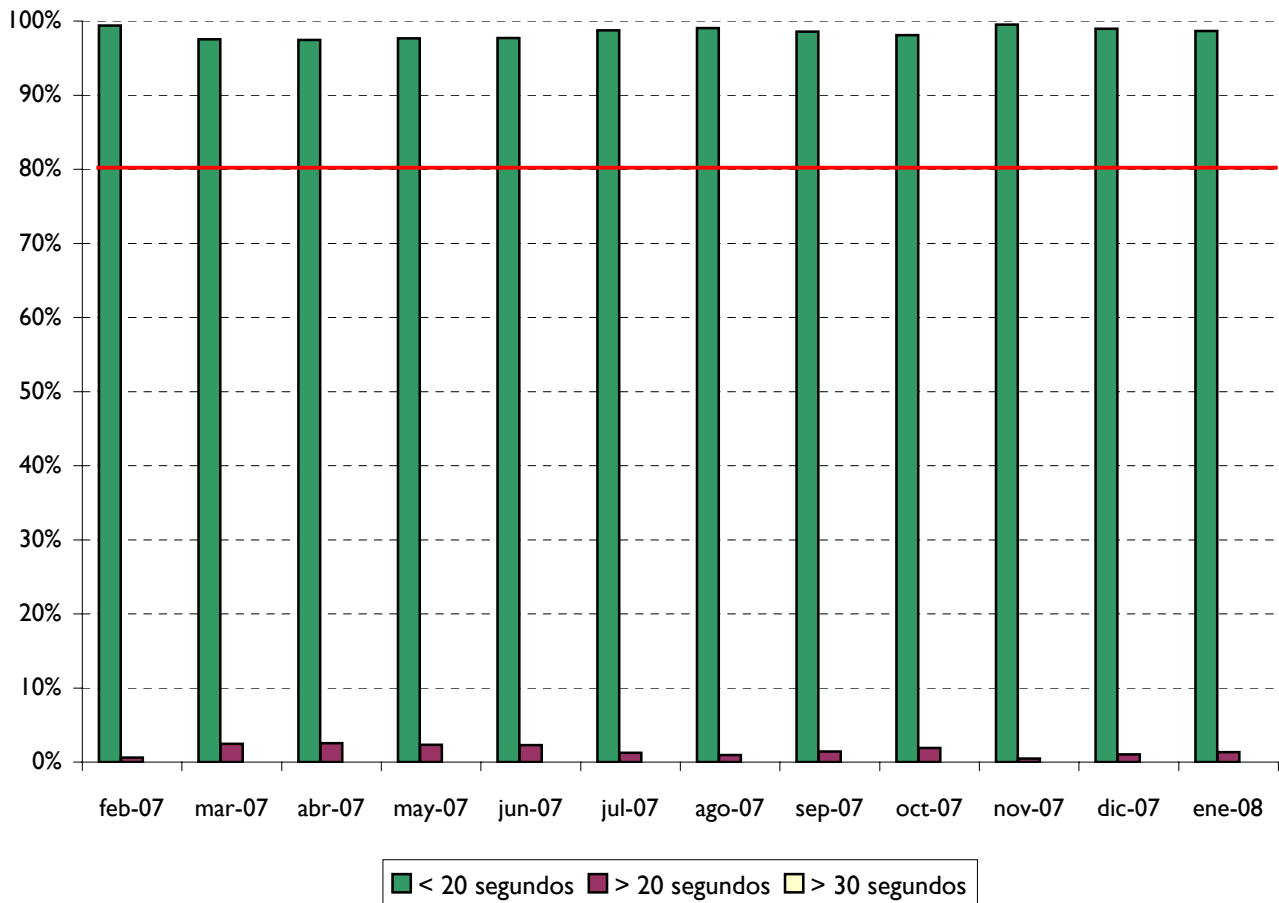
Tiempos de espera

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.

enero 2008			
< 20 segundos	1.566	98,68%	➔ Objetivo cumplido
> 20 segundos	21	1,32%	
> 30 segundos	0	0,00%	➔ Objetivo cumplido
	1.587	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

enero 2008	
Total llamadas	1.636
Llamadas abandonadas	25
ÍNDICE DE ABANDONOS	1,53%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

