



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



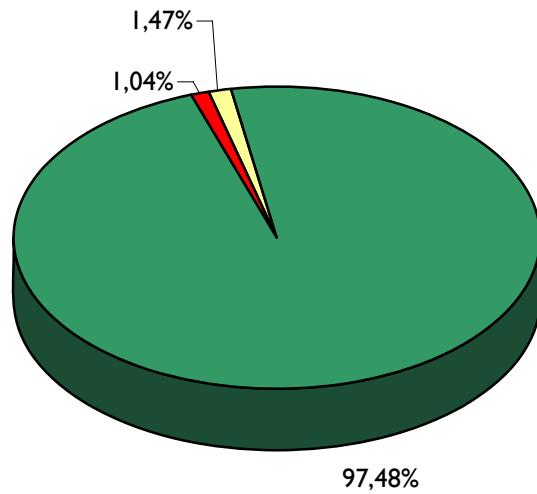
## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

INFORME DE CALIDAD. JULIO DE 2008



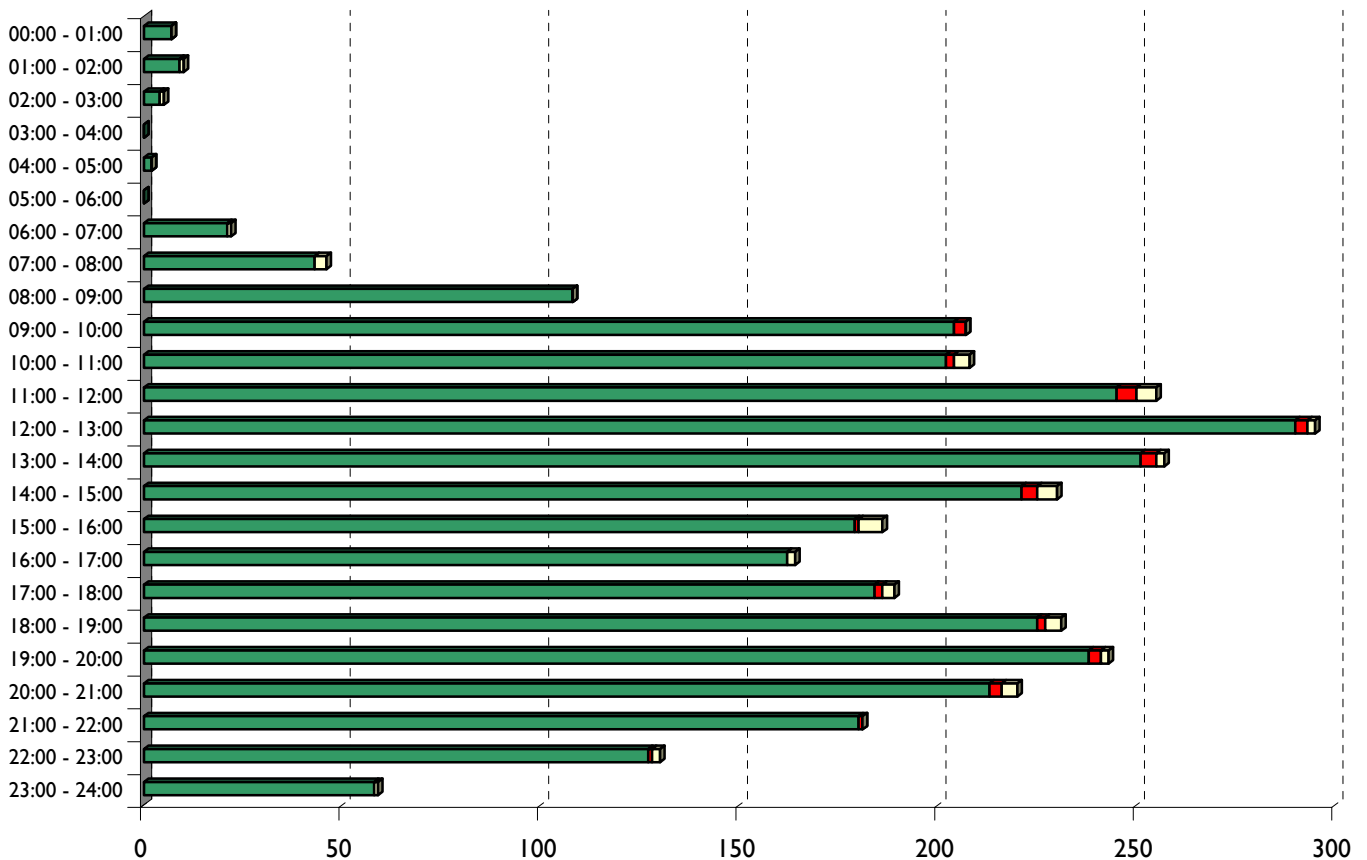
**RESUMEN DE LLAMADAS**

julio 2008		
Llamadas atendidas	3.173	97,48%
Llamadas perdidas	34	1,04%
Abandonos técnicos	48	1,47%
<b>TOTAL</b>	<b>3.255</b>	<b>100,00%</b>



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

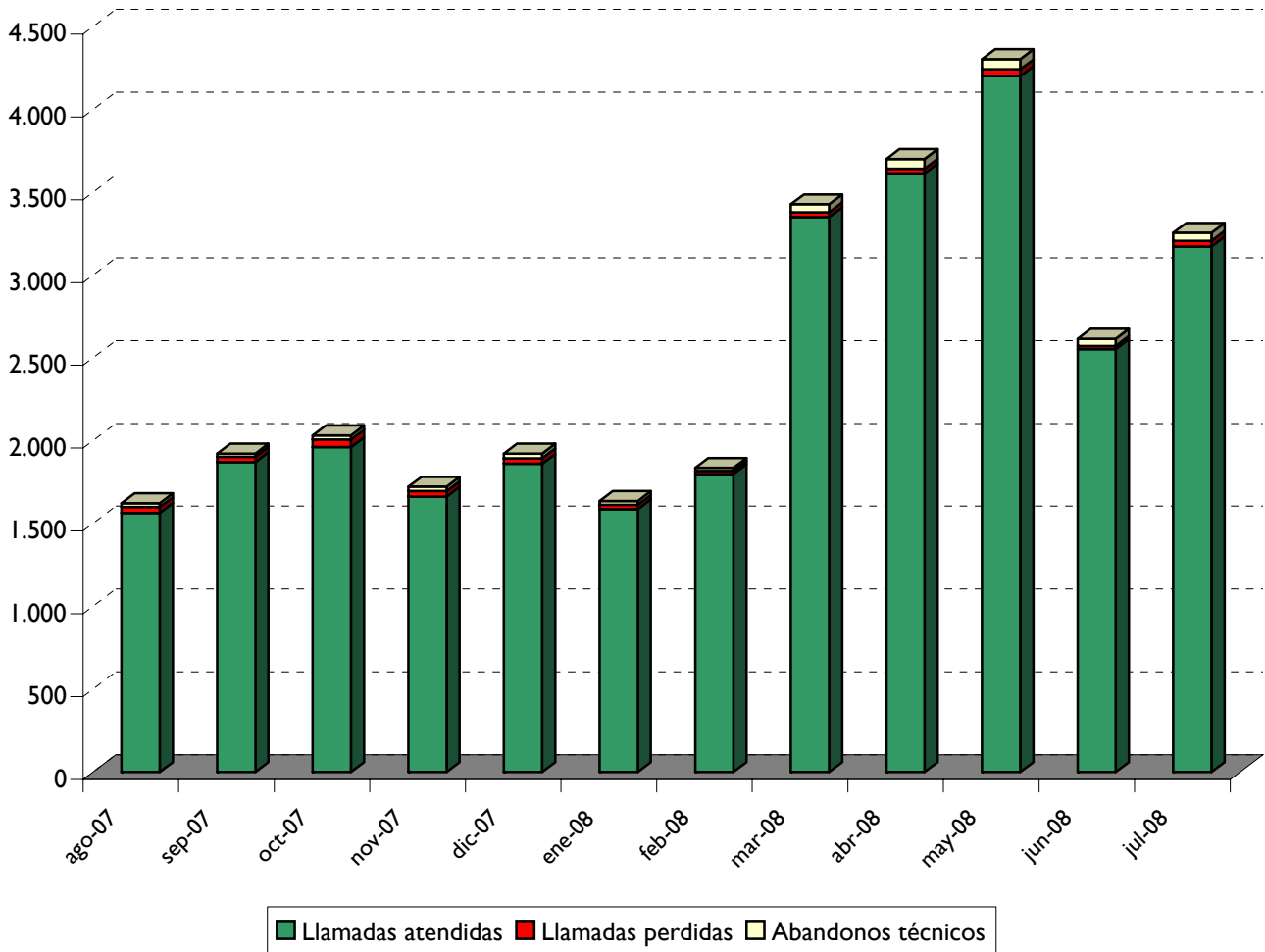
**Desglose por franja horaria - julio 2008**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

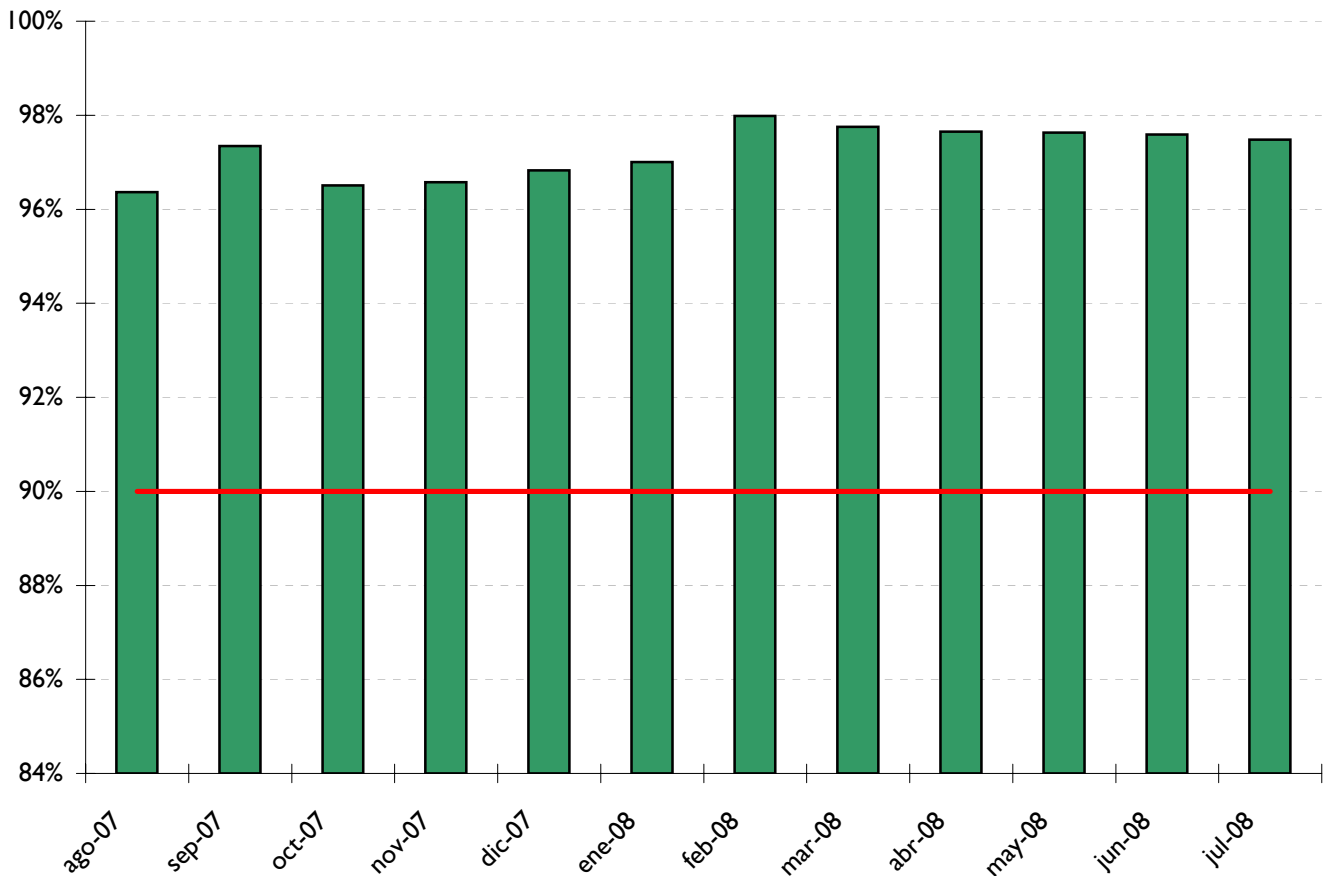
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

julio 2008	
Total llamadas	3.255
Llamadas atendidas	3.173
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>97,48%</b>

➔ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

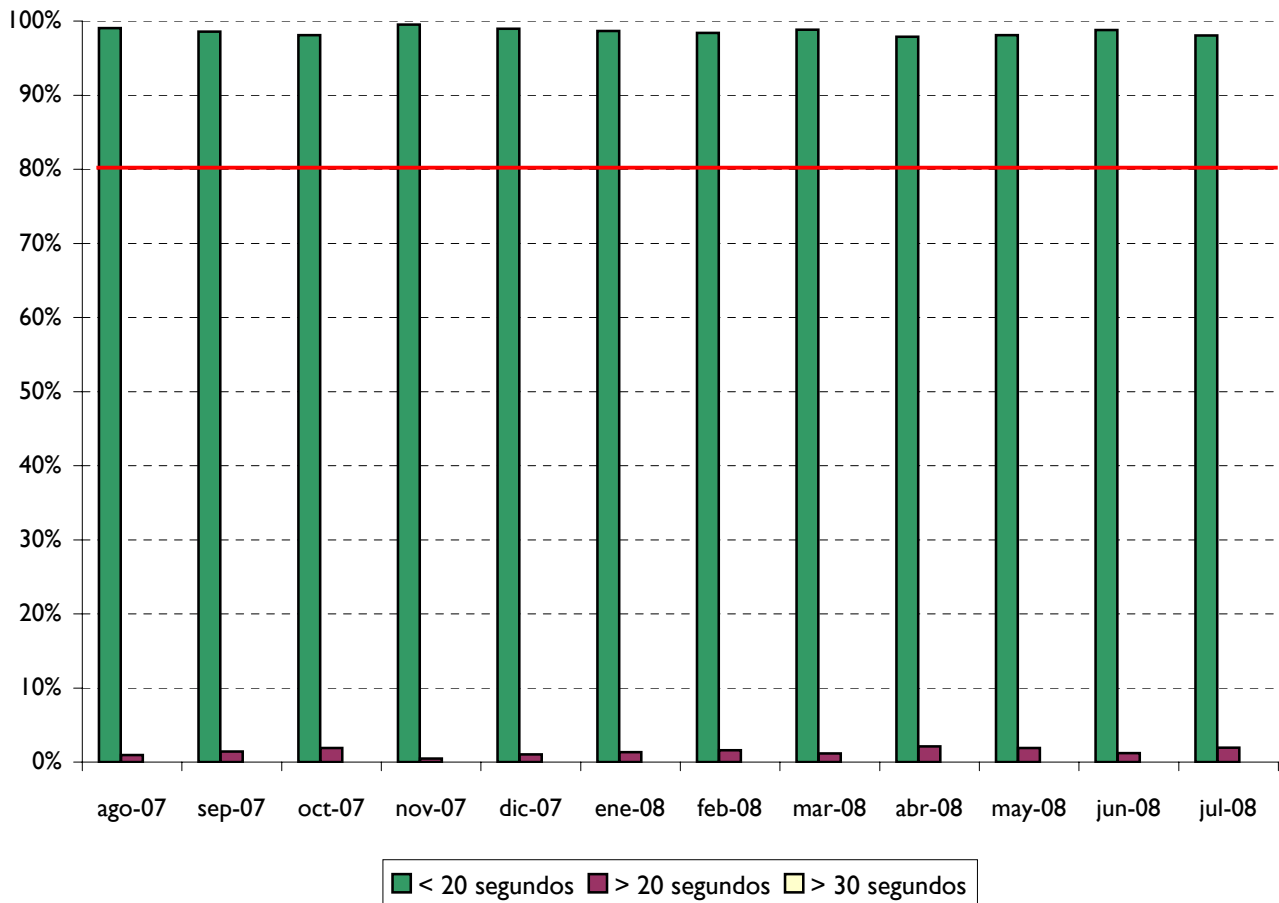
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

julio 2008		
< 20 segundos	3.112	98,08%
> 20 segundos	61	1,92%
> 30 segundos	0	0,00%
<b>3.173</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%

julio 2008	
Total llamadas	3.255
Llamadas abandonadas	34
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>1,04%</b>

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

