



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



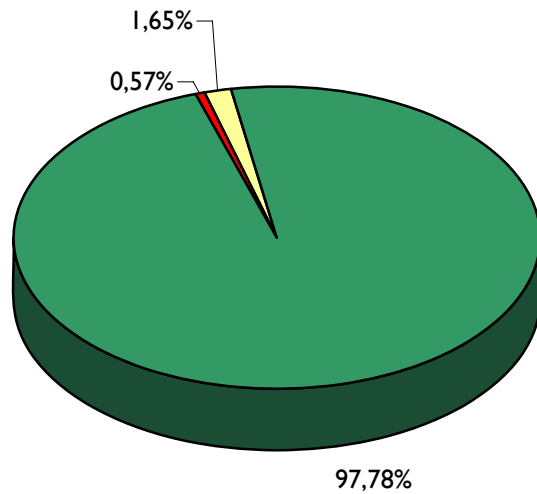
## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

INFORME DE CALIDAD. ENERO DE 2009



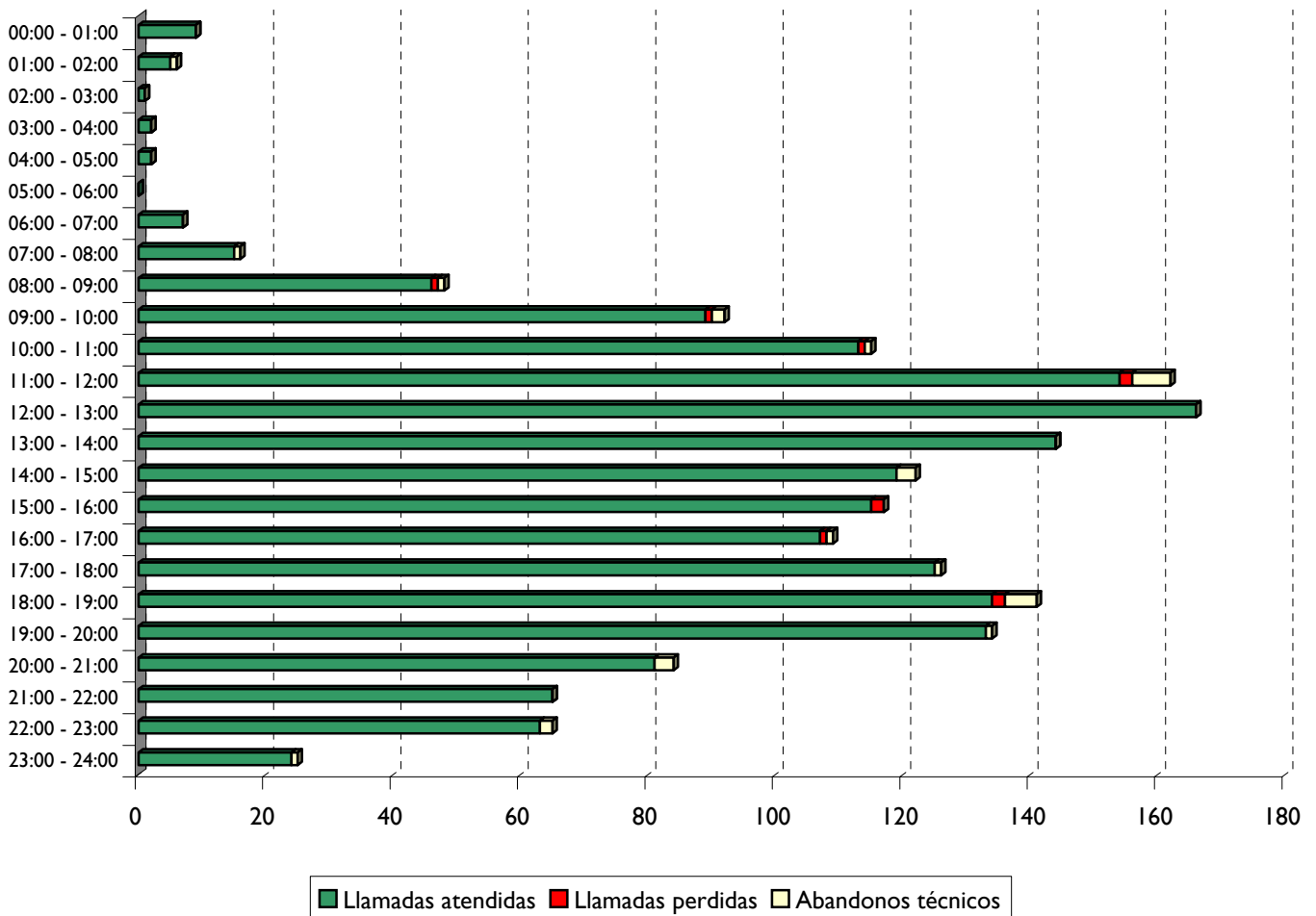
**RESUMEN DE LLAMADAS**

enero 2009		
Llamadas atendidas	1.719	97,78%
Llamadas perdidas	10	0,57%
Abandonos técnicos	29	1,65%
<b>TOTAL</b>	<b>1.758</b>	<b>100,00%</b>



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

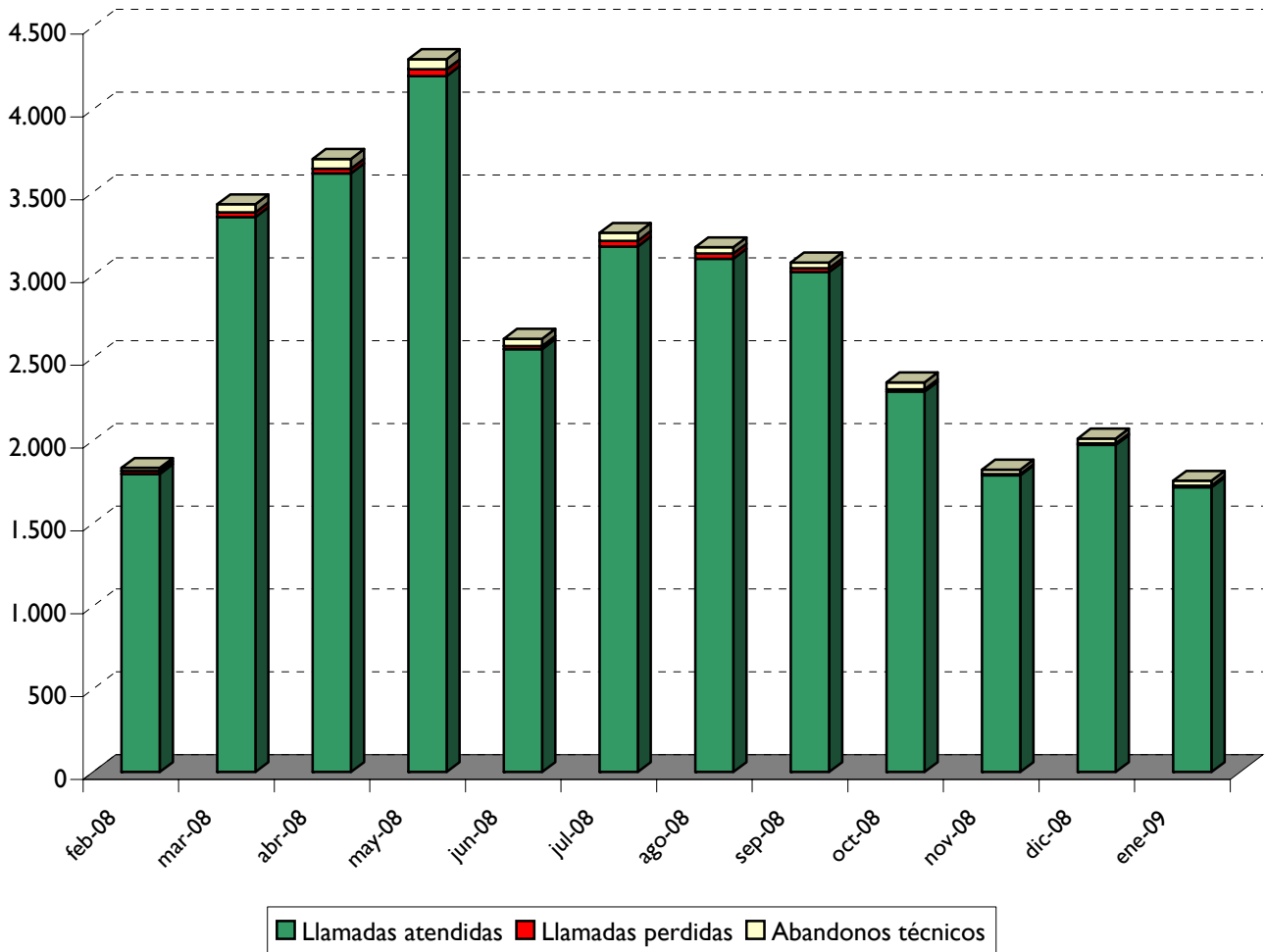
**Desglose por franja horaria - enero 2009**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

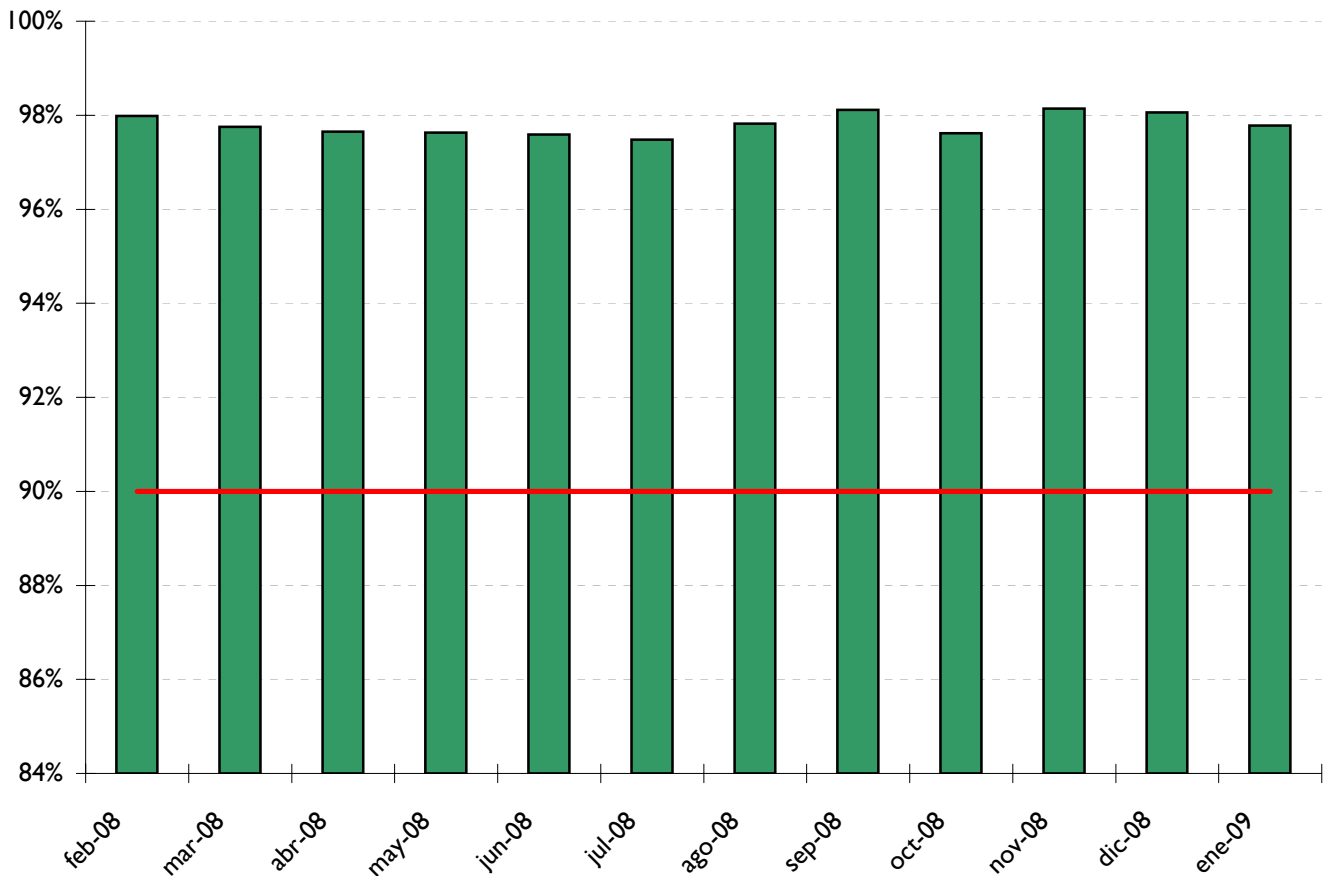
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

enero 2009	
Total llamadas	1.758
Llamadas atendidas	1.719
<b>ÍNDICE DE COBERTURA</b>	<b>97,78%</b>

➔ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

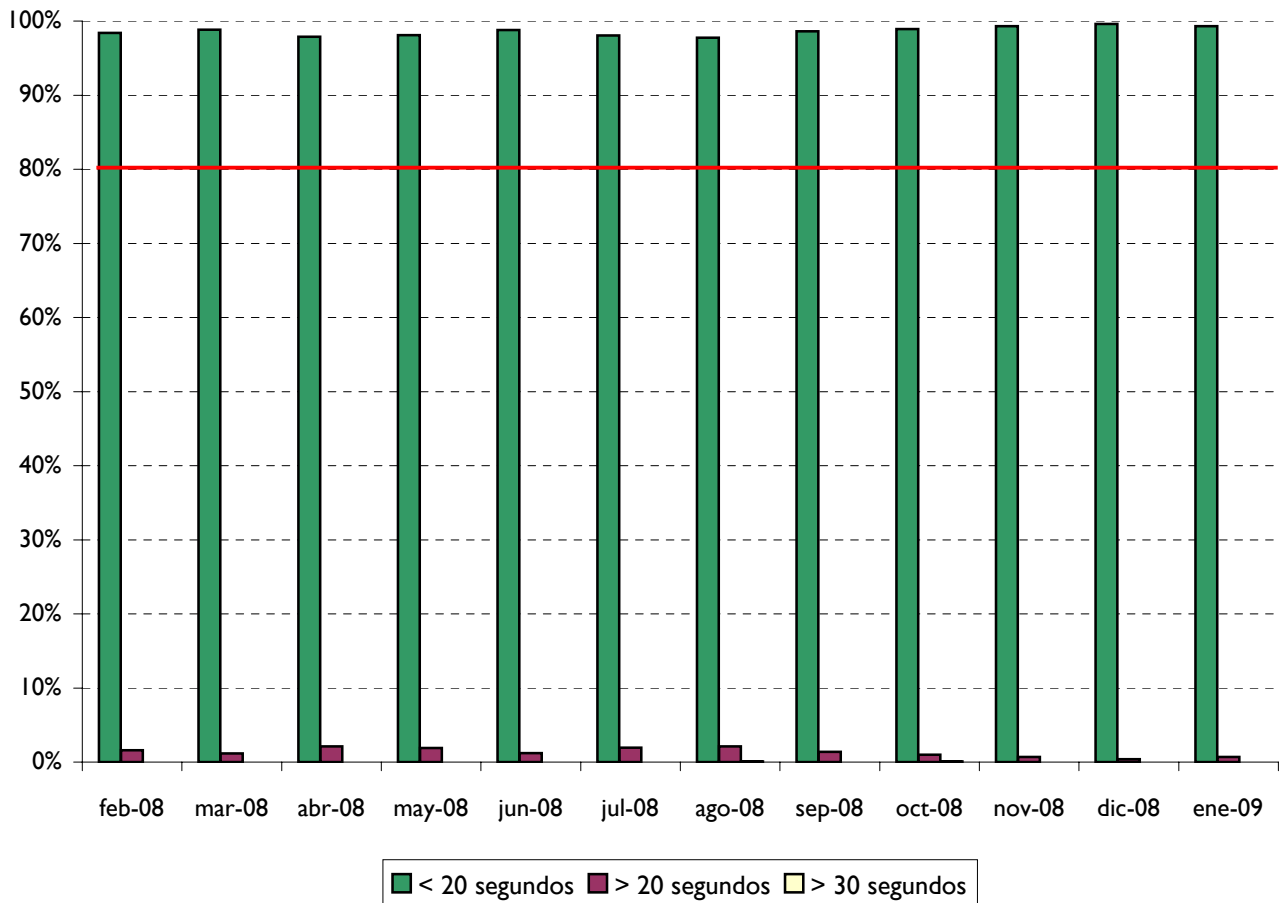
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

enero 2009		
< 20 segundos	1.707	99,30%
> 20 segundos	12	0,70%
> 30 segundos	0	0,00%
	<b>1.719</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%

enero 2009	
Total llamadas	1.758
Llamadas abandonadas	10
<b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b>	<b>0,57%</b>

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

