



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



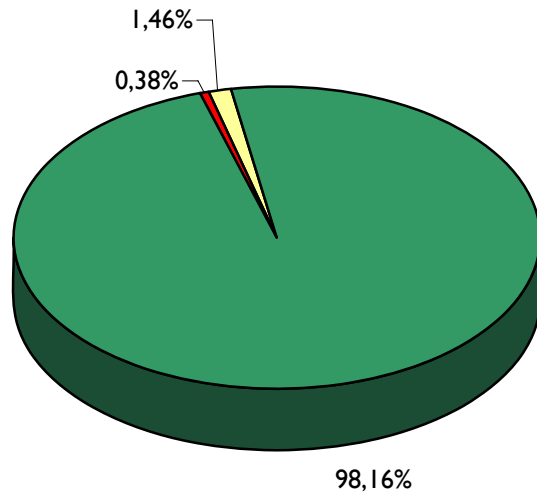
## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

INFORME DE CALIDAD. MAYO DE 2009



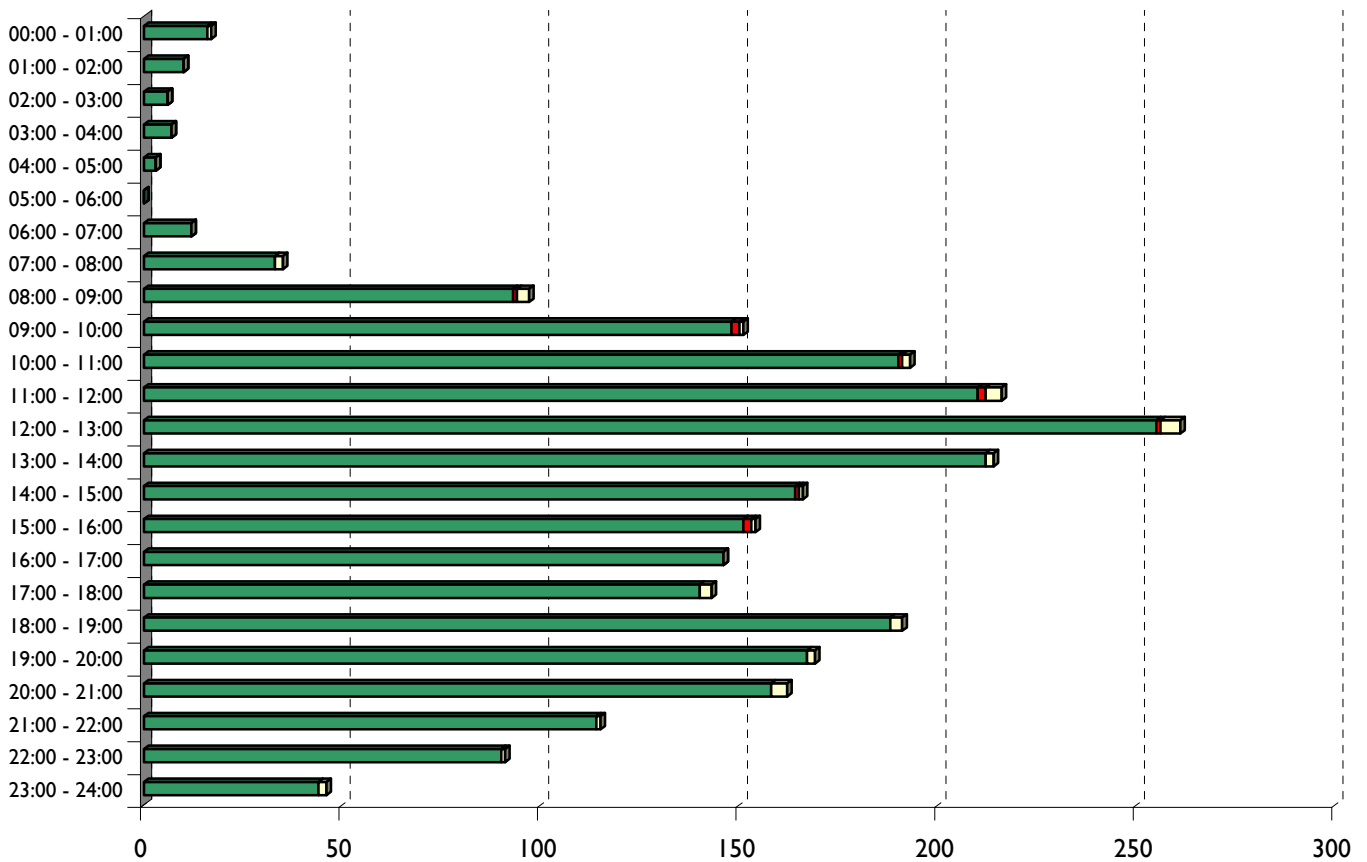
**RESUMEN DE LLAMADAS**

| mayo 2009          |              |                |
|--------------------|--------------|----------------|
| Llamadas atendidas | 2.557        | 98,16%         |
| Llamadas perdidas  | 10           | 0,38%          |
| Abandonos técnicos | 38           | 1,46%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>2.605</b> | <b>100,00%</b> |



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

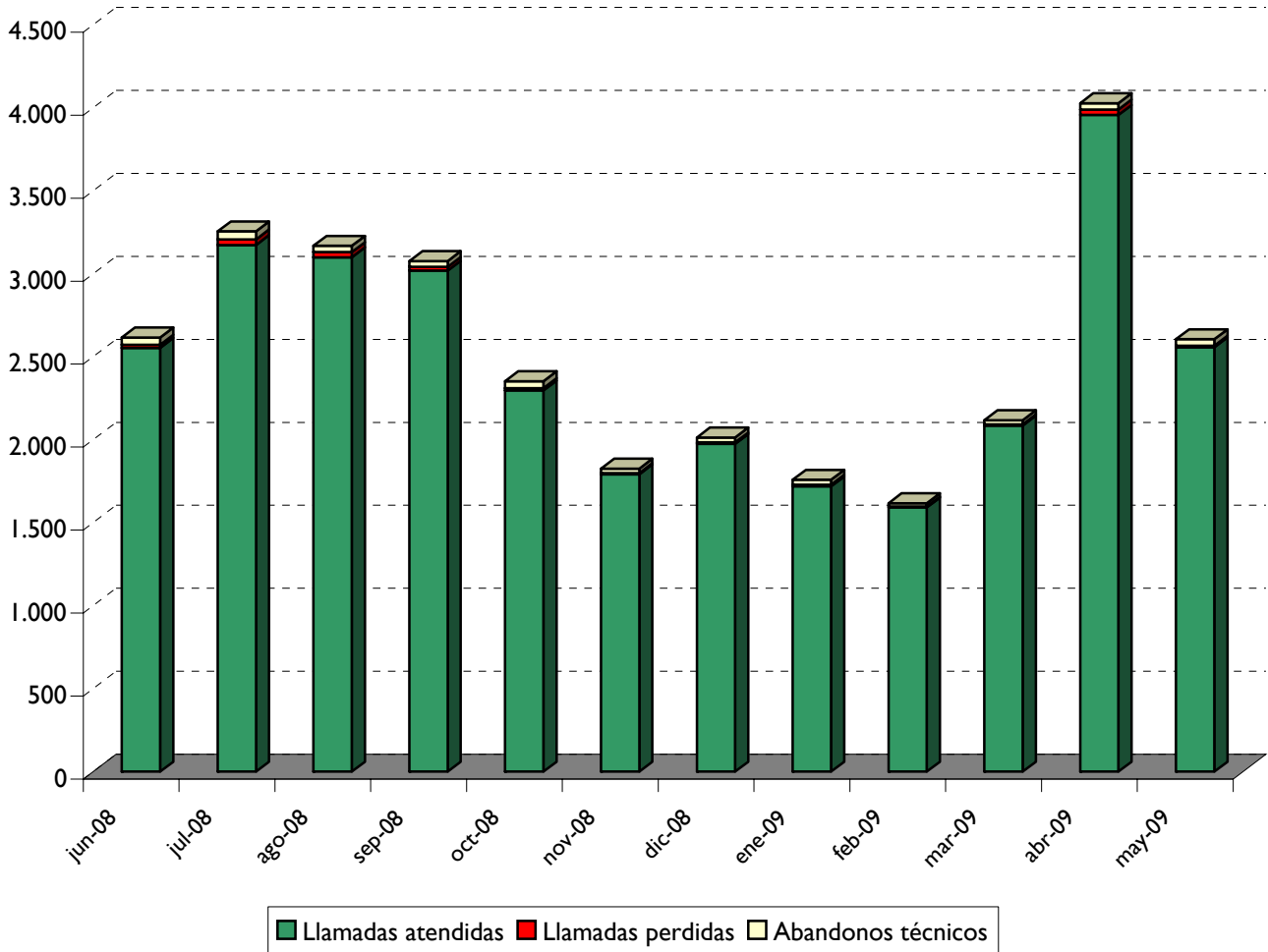
**Desglose por franja horaria - mayo 2009**



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

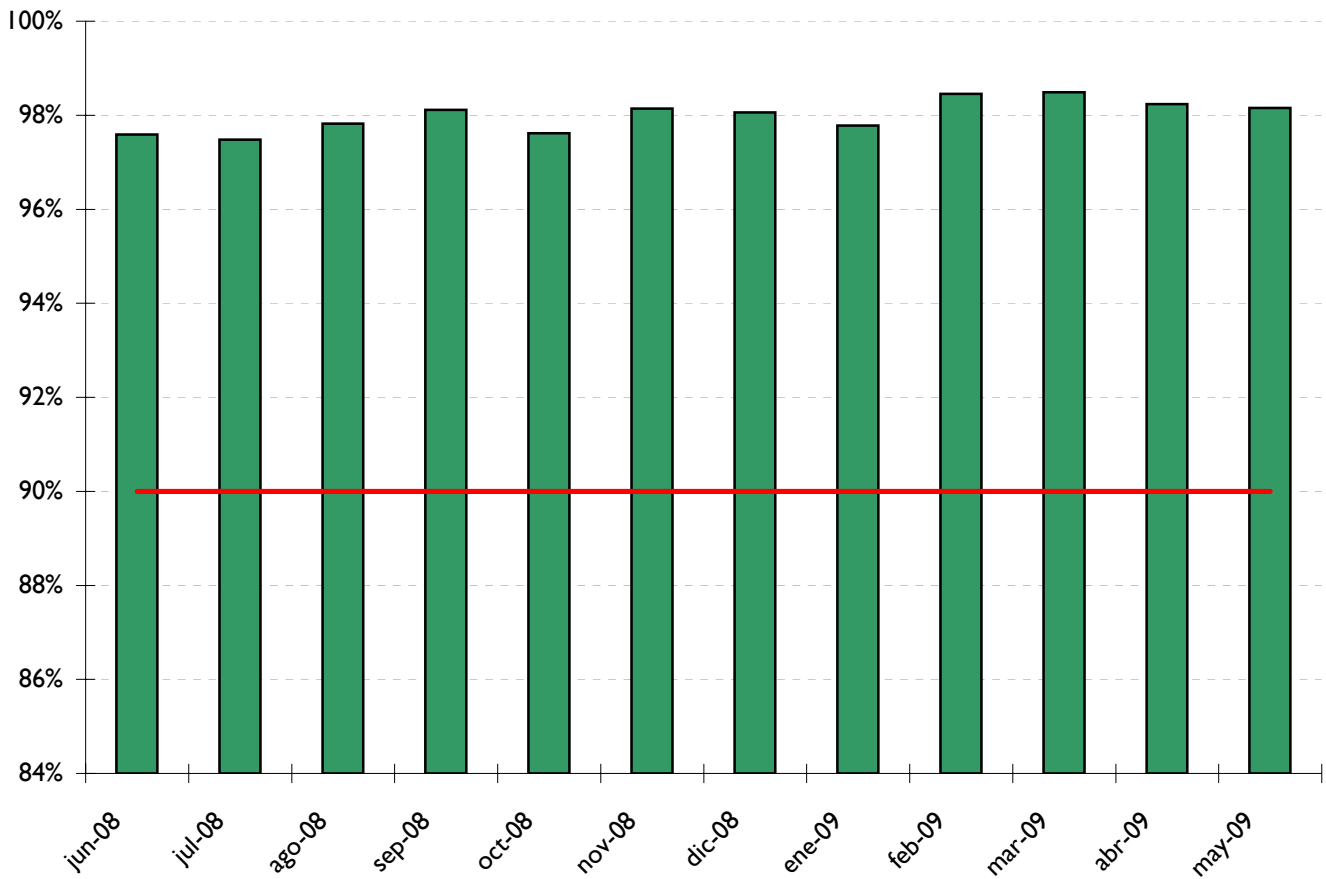
**Objetivo de calidad:**

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

| mayo 2009                  |               |
|----------------------------|---------------|
| Total llamadas             | 2.605         |
| Llamadas atendidas         | 2.557         |
| <b>ÍNDICE DE COBERTURA</b> | <b>98,16%</b> |

➔ Objetivo cumplido

### Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

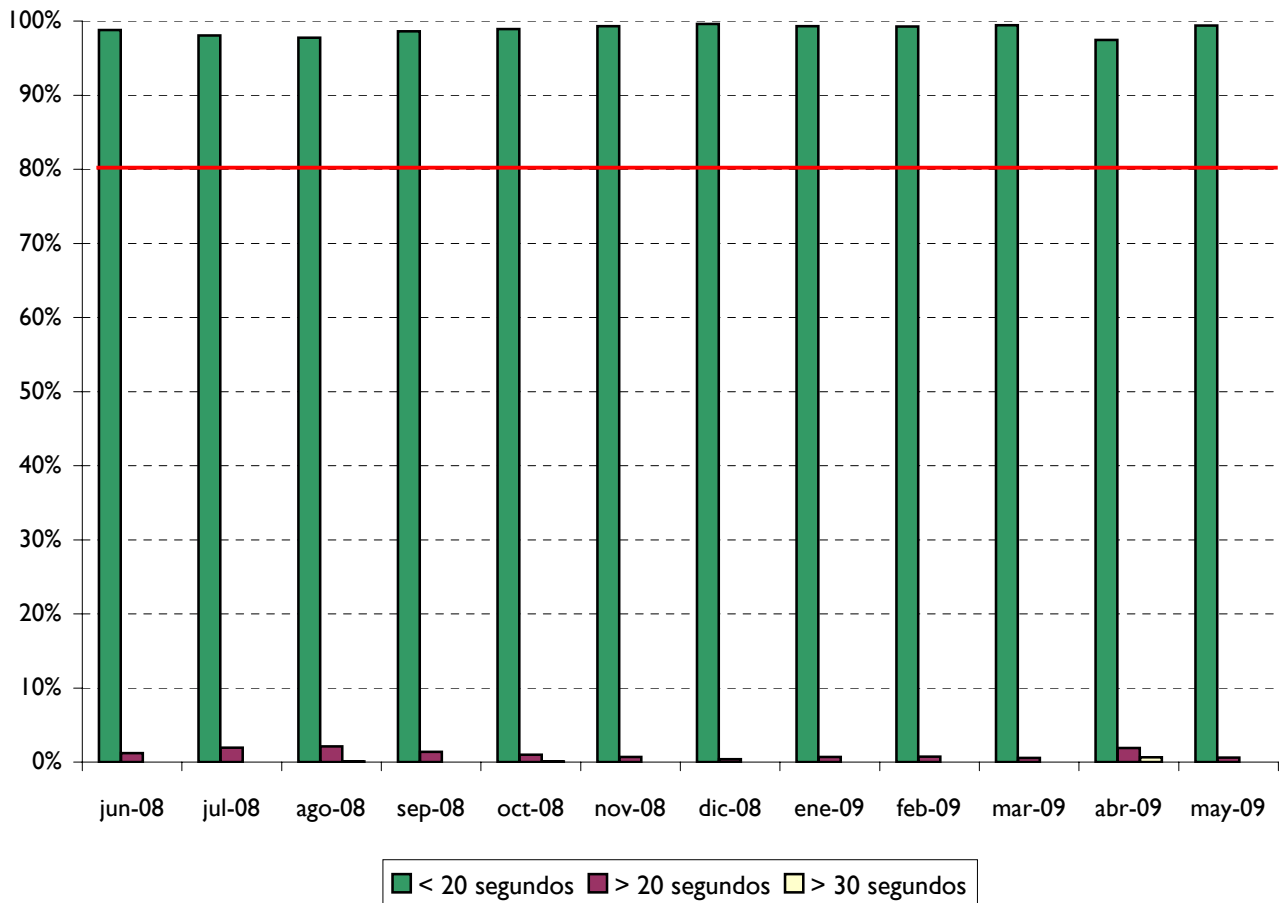
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

| mayo 2009     |                |        |
|---------------|----------------|--------|
| < 20 segundos | 2.541          | 99,37% |
| > 20 segundos | 16             | 0,63%  |
| > 30 segundos | 0              | 0,00%  |
| <b>2.557</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%

| mayo 2009                  |              |
|----------------------------|--------------|
| Total llamadas             | 2.605        |
| Llamadas abandonadas       | 10           |
| <b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b> | <b>0,38%</b> |

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

