



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



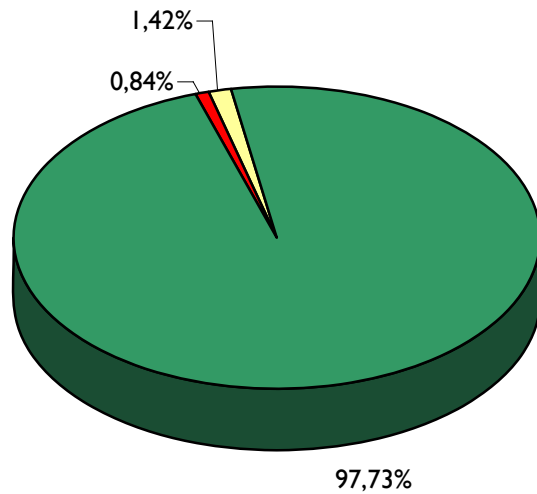
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. 2008



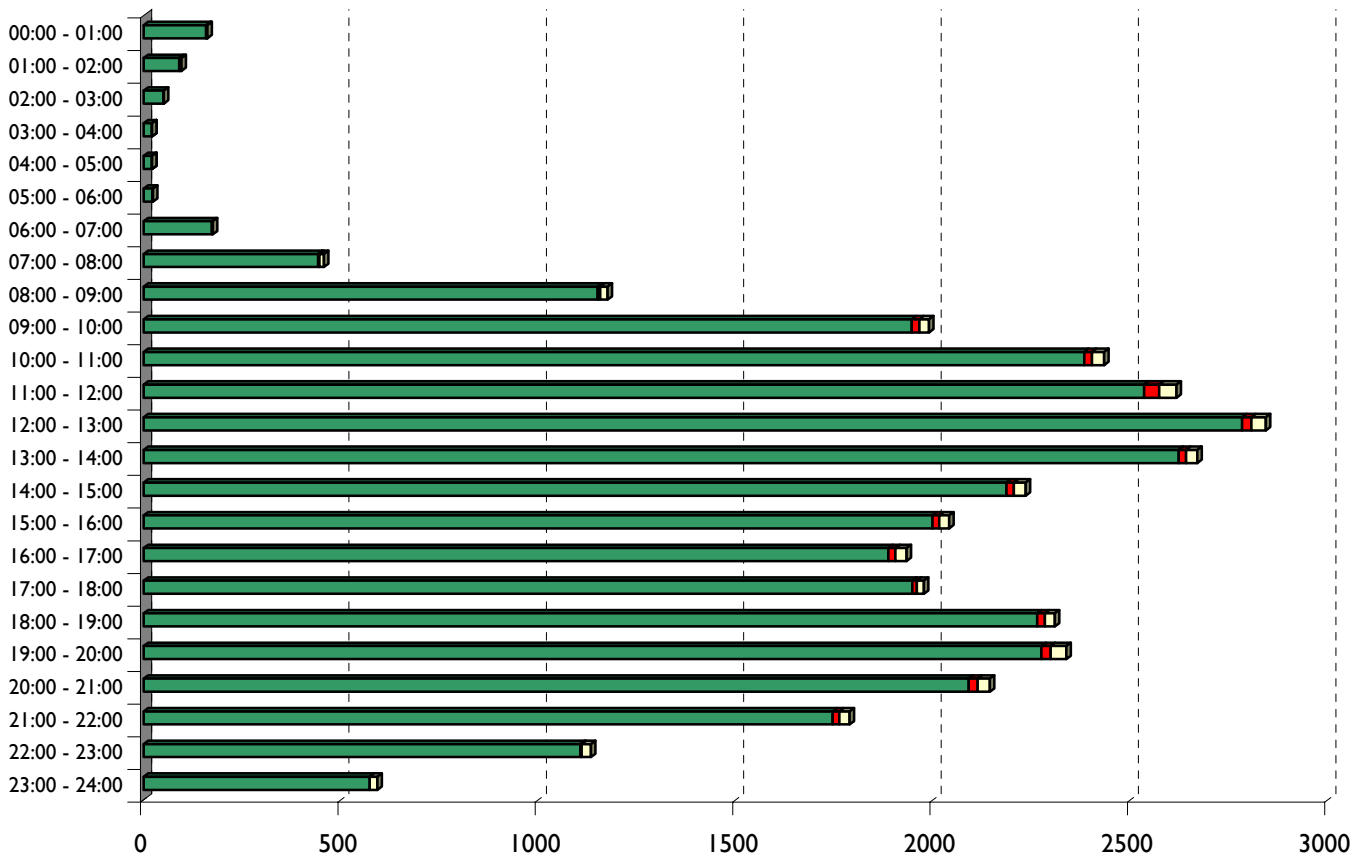
RESUMEN DE LLAMADAS

Informe anual		
Llamadas atendidas	32.457	97,73%
Llamadas perdidas	280	0,84%
Abandonos técnicos	473	1,42%
TOTAL	33.210	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

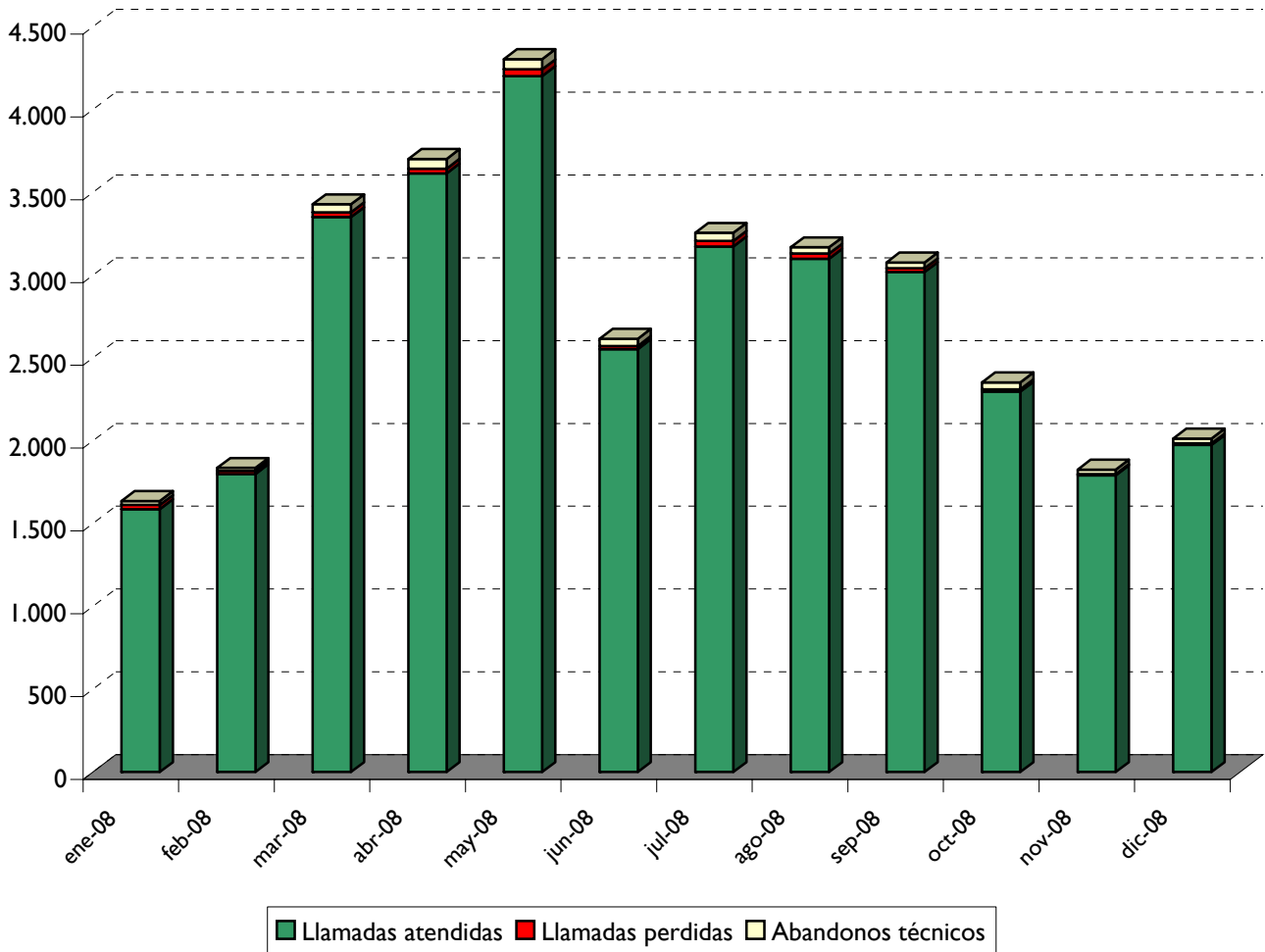
Desglose por franja horaria - Informe anual



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

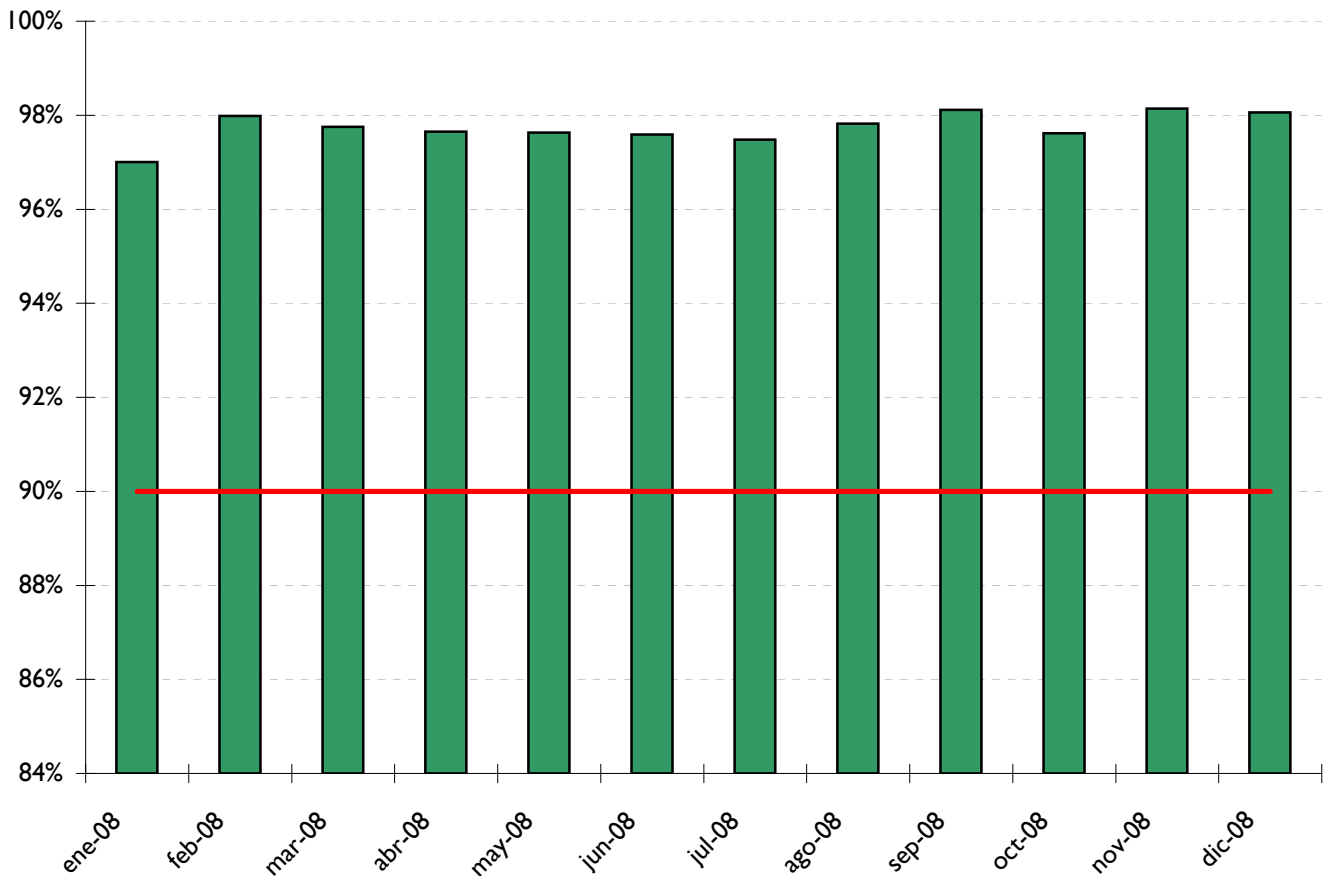
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

Informe anual	
Total llamadas	33.210
Llamadas atendidas	32.457
ÍNDICE DE COBERTURA	97,73%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

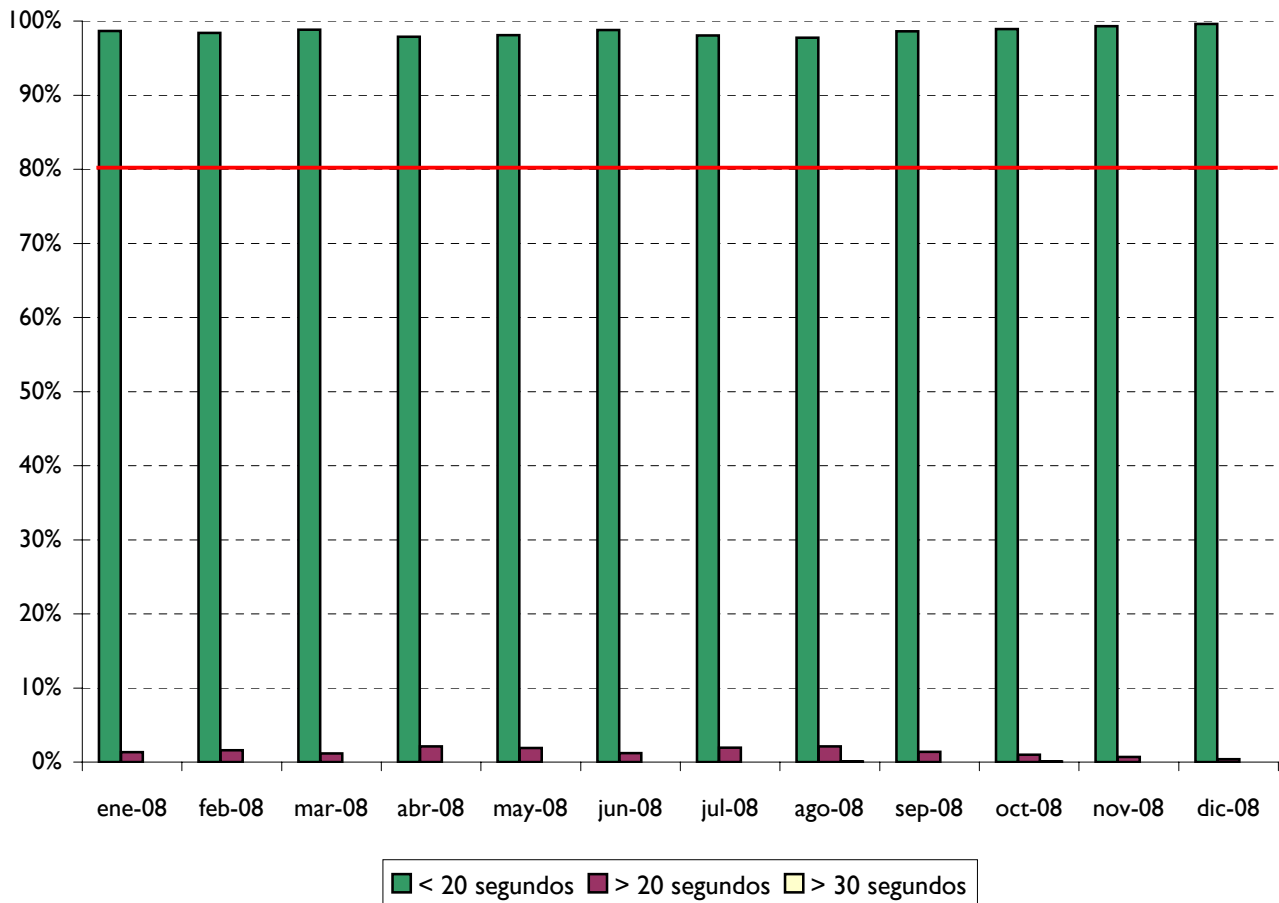
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

Informe anual		
< 20 segundos	31.965	98,48%
> 20 segundos	487	1,50%
> 30 segundos	5	0,02%
	32.457	100,00%

➔ 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%

Informe anual	
Total llamadas	33.210
Llamadas abandonadas	280
ÍNDICE DE ABANDONOS	0,84%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

