

INDICADORES DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL USUARIO DE INTERNET

(Artículo 2.1.25.7 de la Resolución CRC 5111 de 2017)

Cadcom Ltda. Mes Marzo de 2023

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivo queja según codificación Res. 5111/2017
C5. Calidad del servicio

Art. 2.1.25.7.2 y 2.1.25.7.3

2.1.25.7.2 Puntos Físicos de atención	
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.	100,00%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	0,00%
2.1.25.7.3 Línea Telefónica	
a) Porcentaje de intentos de llamada enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	97,89%
b) Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	80,28%
c) Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada.	2,11%