

## INDICADORES DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL USUARIO DE INTERNET

(Artículo 2.1.25.7 de la Resolución CRC 5111 de 2017)

Cadcom Ltda. Mes Diciembre 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.	95,88%
b) Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	46,39%
c) Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada.	1,03%