

INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO

Mes: Febrero

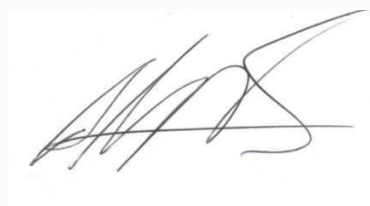
Año: 2017

En cumplimiento de los artículos 1.3 y 1.7 de la resolución 3067 de 2011 basado en la recomendación UIT-T G.1000, Cadcom Ltda presenta los indicadores de calidad (IC) para la oferta residencial y comercial de los servicios ofrecidos en su área de influencia

| NOMBRE | DESCRIPCION | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--|---|----------|------------|
| Medición Indicadores atención al usuario para línea gratuita | Número de llamadas efectuadas a la línea gratuita | 344 | 100 |
| | Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente | 302 | 87.790 |
| | Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera es inferior a 20 segundos | 311 | 90.406 |
| | Usuarios que optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos | 28 | 8.139 |

Estas estadísticas corresponden a la línea gratuita: 01-8000-918885

Cordialmente,



ALBERTO PARRA GALLEGO
Gerente CADCOM