

## INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO

Mes: Noviembre

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
Medicion Indicadores atención al usuario para línea gratuita	Número de llamadas efectuadas a la línea gratuita	326	100
	Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	312	95,7055
	Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera es inferior a 20 segundos	302	92,6380
	Usuarios que optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos	19	5,8282

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

Cordialmente,



**ALBERTO PARRA GALLEGO**  
Gerente CADCOM