

## INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO

Mes: Marzo

Año: 2018

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<br>Indicadores<br>atención al<br>usuario para<br>línea gratuita | Número de llamadas efectuadas a la línea gratuita                                       | 361      | 100        |
|  | Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente | 349      | 96,675     |
|  | Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera es inferior a 20 segundos         | 343      | 95,0138    |
|  | Usuarios que optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos       | 11       | 3,04       |

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

Cordialmente,



**ALBERTO PARRA GALLEGO**  
Gerente CADCOM