

## INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO

Mes: Diciembre

Año: 2019

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	572	100
	Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	558	97,55
	Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera es inferior a 20 segundos	549	95,97
	Usuarios que optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos	39	6,81

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

Cordialmente,



**ALBERTO PARRA GALLEGO**  
Gerente CADCOM