

## INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO

Mes: Junio

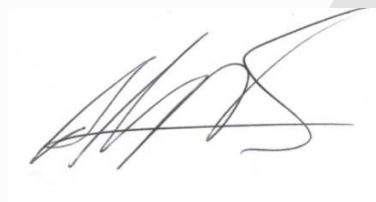
Año: 2015

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                                       | 132      | 100         |
|                                                              | Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente | 120      | 90,90909091 |
|                                                              | Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera es inferior a 20 segundos         | 118      | 89,39393939 |
|                                                              | Usuarios que optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos       | 7        | 5,303030303 |

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

Cordialmente,



ALBERTO PARRA GALLEGO  
Gerente CADCOM