



## INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO SERVICIO DE INTERNET – MAYO DE 2016

### DE OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO

Número de Usuarios que Accedieron	Número de Usuarios que Desistieron	Porcentaje de usuarios que accedieron a las oficinas de atención al usuario y desistieron antes de ser atendidos por un representante de Sol Cable Visión.		Porcentaje de Solicitudes de Atención Personalizada en las Oficinas Físicas, en que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 Minutos	
		Registrados en el Mes	Meta próximo Mes	Registrados en el Mes	Meta próximo Mes
305	0	0%	0%	100%	100%



## INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO SERVICIO DE INTERNET – MAYO DE 2016

### DE LA LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO:

Número de línea gratuita.	Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario.	Número de llamadas en las que el usuario desistió.	Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y re direccionadas a un asesor de servicio al cliente.	Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y re direccionadas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario antes de ser atendido por el asesor de servicio al cliente.	Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	Porcentaje de llamadas en rutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.		Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento en que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que comienza a ser atendido por uno de los funcionarios que atienden la línea.		Porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	
						Registrados en el mes	Meta próximo	Registrados en el mes	Meta próximo mes	Registrados en el mes	Meta próximo
018000512999	688	0	686	8	20	99,71%	100,00%	100,00%	100,00%	0,29%	0,00%

### QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR USUARIOS

TIPO DE QUEJA	CANTIDAD
Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica	116
Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet.	80
Falta de disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor.	48
Corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio	29
Otros	6
Suspensión del servicio sin justa causa	5
Facturación	3
Modificación de condiciones del contrato	2



NT: 900.373.099-3

## CERTIFICACIÓN SOBRE CONTROL DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

El suscrito auditor interno de SOL CABLE VISIÓN en desarrollo y cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 1.1.4.3.2 de la circular 014 de la superintendencia de Industria y Comercio (SIC) "Certificación sobre control de calidad de atención al usuario", certifica que la información publicada a través de los mecanismos de atención al usuario mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 del Régimen de Protección al Usuarios – RPU de la compañía para el mes de Mayo de 2016 ha sido verificada y se ajusta a los parámetros fijados en artículo 53 del mismo régimen.

KIARA Y. BROWN PACHECO  
AUDITOR INTERNO  
SOL CABLE VISION S.A.S E.S.P  
Cel. 3508943190