



## INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO SERVICIO DE INTERNET – DICIEMBRE 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 |
| 300                               | 0                                  | 0%   | 0%               | 100%   | 100%             |



## INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO SERVICIO DE INTERNET – DICIEMBRE 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              | 964  | 0  | 761  | 203  | 20   | 78,94%  | 80,00%       | 100,00%   | 100,00%          | 21,06%  | 20,00%       |

### QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR USUARIOS

| TIPO DE QUEJA   | CANTIDAD |
|---|----------|
| Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica  | 114      |
| Falta de disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor.                      | 58       |
| Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet.   | 32       |
| Corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio | 6        |
| Facturación   | 3        |
| Suspensión del servicio sin justa causa   | 1        |



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 Diciembre 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