INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO
SERVICIO DE INTERNET – ENERO DE 2015

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
217	0	0%	0%	100%	100%

INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO
SERVICIO DE INTERNET – ENERO DE 2015

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	1240	25	1215	0	0	100%	100%	100%	100%	0	0

QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR USUARIOS

TIPO DE QUEJA	Cantidad
Falta de disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor.	77
Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica	54
Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet.	96
Consumos	15
Otros	39

INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO
SERVICIO DE INTERNET – ENERO DE 2015

El suscrito auditor interno de Sol Cable Visión S.A.S E.S.P., en cumplimiento de lo dispuesto en el Título tercero correspondiente a MECANISMOS DE SUPERVISION PARA OPERADORES DE SNDT de la circular única de la SIC, certifico que la información publicada en la página web de la compañía para el mes de Enero de 2015, ha sido verificada y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en el numeral 1.11.1 y 1.11.2 del Título III de la Circular Única.

Los valores utilizados por la compañía para la determinación de los indicadores de atención al usuario del servicio de Internet, corresponden a los reportados a través de la herramienta SIUST de la COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES (CRC) y se ajustan producto del desarrollo de las operaciones.

Atentamente,

CONSUELO GUERRA
AUDITORA CONTROL INTERNO
SOL CABLE VISION S.A.S E.S.P.
Tel. 5120389
Fax. 5131169
Consuelo.guerra@solcv.com