



INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO SERVICIO DE INTERNET – JUNIO DE 2017

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 |
| 109 | 0 | 0% | 0% | 100% | 100% |



INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO SERVICIO DE INTERNET – JUNIO DE 2017

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 enrutadas 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 | 336 | 0 | 335 | 1 | 20 | 99,70% | 99,80% | 100,00% | 100,00% | 0,30% | 0,20% |

QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR USUARIOS

| TIPO DE QUEJA | CANTIDAD |
|---|----------|
| Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica | 146 |
| Falta de disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor. | 52 |
| Corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio | 17 |
| Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet. | 15 |
| Otros | 6 |
| Modificación de condiciones del contrato | 4 |
| Suspensión del servicio sin justa causa | 3 |



NIT 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 Junio de 2017 ha sido verificada y se ajusta a los parámetros fijados en artículo 53 del mismo régimen.

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