



INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO SERVICIO DE INTERNET – JULIO DE 2018

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 |
| 327 | 0 | 0% | 0% | 100% | 100% |



INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO SERVICIO DE INTERNET – JULIO DE 2018

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 | 2748 | 0 | 2748 | 0 | 20 | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% |

QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR USUARIOS

| TIPO DE QUEJA | CANTIDAD |
|----------------------------------|----------|
| Calidad o cobertura del servicio | 465 |
| Otros | 4 |



NIT 900.373.099-3

CERTIFICACIÓN SOBRE CONTROL DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

El área encargada de control interno de Sol Cable Visión S.A.S E.S.P en desarrollo y cumplimiento de lo dispuesto en la resolución 5111 de 2017 de la CRC; certifica que la información publicada en nuestra página web www.solcablevision.co para el mes de julio de 2018 ha sido verificada.

María Andrea Vargas Forero
Control Interno
Sol Cable Visión S.A. ESP
Celular: 350 894 3190