



**INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL
SUSCRIPTOR Y/O USUARIO
SERVICIO DE INTERNET - NOVIEMBRE DE 2019**

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
332	0	0%	0%	100%	100%



INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO SERVICIO DE INTERNET - NOVIEMBRE DE 2019

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		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 mes	Registrados en el mes	Meta próximo mes	Registrados en el mes	Meta próximo mes
018000512999	1520	0	1520	270	20	82,24%	85,00%	100,00%	100,00%	17,76%	15,00%

QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR USUARIOS

TIPO DE QUEJA	CANTIDAD
Calidad y/o cobertura del servicio	430
Otros	2
Facturación y/o gestión de saldos	1

