



**INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL SUSCRIPTOR  
Y/O USUARIO  
SERVICIO DE INTERNET – SEPTIEMBRE DE 2013**

**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 |
| 355                               | 0                                  | 0%                                                                                                                                                         | 0%               | 100%                                                                                                                                           | 100%             |



**INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL SUSCRIPTOR  
Y/O USUARIO  
SERVICIO DE INTERNET – SEPTIEMBRE DE 2013**

**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              | 1008                                                               | 31                                                 | 977                                                                                                                      | 0                                                                                                                                                                                                                        | 0                                                                                                                                                                              | 100%                                                                                                   | 100%         | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 100%             | 0                                                                                                                                                                                                     | 0            |

**QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR USUARIOS**

| <b>TIPO DE QUEJA</b>                                                                                                                               | <b>CANTIDAD</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Falta de disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor.                                           | 41              |
| Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica                                                                                             | 49              |
| Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet.                                                                  | 11              |
| Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio | 29              |
| Facturación                                                                                                                                        | 1               |
| Servicios suplementarios                                                                                                                           | 4               |
| Terminación de contrato                                                                                                                            | 1               |
| Consumos                                                                                                                                           | 10              |
| Otros                                                                                                                                              | 15              |



**INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL SUSCRIPTOR  
Y/O USUARIO  
SERVICIO DE INTERNET – SEPTIEMBRE DE 2013**

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 SNTD de la circular única de la SIC, certifico que la información publicada en la página web de la compañía para el mes de Septiembre de 2013, ha sido verificada y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en el numeral 1.1.4.3.1 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,

RANDY ALLEN BENT HOOKER  
AUDITOR INTERNO  
SOL CABLE VISION S.A.S E.S.P.  
Tel. 5120389  
Fax. 5131169  
Randy.bent@solcv.com