

COLOMBIA MAS TV SAS



CERTIFICACION SOBRE CONTROL DE CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO

Con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos establecidos por la superintendencia de Industria y Comercio en lo relacionado con la Circular Única, en cuanto al numeral 1.1.4.3.2 del título III “Certificación sobre el control de la calidad de atención al usuario” que menciona “Los proveedores de servicios de comunicaciones deberían publicar. En los términos señalados en el numeral anterior, una certificación de auditor interno o externo en que se manifieste que la información publicada a través de los mecanismos de atención al usuario – RPU ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en el artículo 53 del mencionado régimen”, La Dirección de Control Interno, hace constar que:

Hemos verificado la compilación de las estadísticas de calidad de atención al usuario, incluidas en la página www.colombiamastv.com.co y la información pública ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros mencionados en los numerales indicados en el párrafo anterior. A continuación se detallan los indicadores relacionados con la calidad de atención al usuario:

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PRIMER TRIMESTRE 2015

- a) Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuarios..... **100%**
- b) Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y redireccionadas a un asesor de línea.....
88%
- c) Número de llamadas efectuadas a la línea de atención al usuario y redireccionadas a un asesor de la línea de atención que fueron canceladas antes de ser atendidas por el asesor..... **2%**
- d) promedio en el tiempo de espera de un usuario (segundos) **18 segundos**

OFICINAS DE ATENCIÓN Y VENTAS PRIMER TRIMESTRE 2015

- a) El porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera para atención es inferior a quince (15) minutos..... **95%**
- b) El porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y quienes desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas..... **1%**



QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR SUS USUARIOS EN CADA MES

1. Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica
2. Inconformidad en la calidad de atención al usuario
3. No recibieron su estado de cuenta en el domicilio



Martha Lucía Gaviria Otálora

MARTHA LUCÍA GAVIRIA OTÁLORA

DIRECTORA DE CONTROL INTERNO