



INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL SUScriptor Y/O USUARIO
SERVICIO DE INTERNET - DICIEMBRE DE 2011



DE LAS OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO:

Dpto	Municipio	Oficina (direccion)	Número de usuarios que accedieron	% de usuarios que desistieron antes de ser atendidos		Tiempo promedio de espera desde que se le asigna el turno hasta que es atendido (minutos)	
				Registrados en el mes	Meta prox mes	Registrados en el mes	Meta prox mes
QUINDIO	ARMENIA	CAV ARMENIA Cra 14 # 21 - 25, Oficina centro	2727	7,1%	7,0%	10,0	15,0
ANTIOQUIA	MEDELLIN	CAV BELLO Diag. 55 # 35 - 217 CC Puerta del Norte, etapa 2, Local 1101	2332	0,0%	5,0%	2,2	15,0
SANTANDER	BUCARAMANGA	CAV BUCARAMANGA CALLE 52A No 31 - 137 Antiguo Campestre	4016	2,0%	5,0%	2,3	15,0
BOGOTA	BOGOTA	CAV CALLE 76 Carrera 7 # 76 - 35	8197	2,8%	5,0%	3,0	15,0
VALLE DEL CAUCA	CALI	CALI - CARRERA 80 # 6-71 P-4	62	0,0%	0,0%	5,0	5,0
ANTIOQUIA	MEDELLIN	MEDELLIN - CARRERA 25 #1-31 P-17	10	0,0%	0,0%	0,0	0,0
BOLIVAR	CARTAGENA	CAV CARTAGENA RONDA REAL Carrera 69 # 31 - 139 C.C RONDA REAL ETAPA 2 LOCAL 161-162	3677	0,0%	5,0%	0,5	15,0
BOGOTA	BOGOTA	CAV CEDRITOS Avenida 19 # 150 - 62	5980	8,5%	8,0%	13,6	15,0
ANTIOQUIA	MEDELLIN	CAV CENTRO Calle 51 # 42 - 29 La Playa con Girardot, Piso 1	6201	0,4%	5,0%	5,2	15,0
CALI	CALI	CAV CHIPICHAPE C.C. Chipichape Locales 230 - 231	2616	1,1%	5,0%	3,1	15,0
BOGOTA	BOGOTA	CAV CRA 30 Carrera 30 # 3b - 35/41	8290	3,8%	5,0%	6,3	15,0
CUNDINAMARCA	DUITAMA	CAV DUITAMA Cra 14 # 14 - 56 Piso 1	1447	2,6%	5,0%	7,2	15,0
SANTANDER	FLORIDABLANCA	CAV FLORIDABLANCA CRA. 26 No. 32 - 29 Cañaveral	1519	5,2%	5,0%	6,6	15,0
CALDAS	MANIZALES	CAV MANIZALES Cra 23 # 51 - 62	2517	0,0%	5,0%	4,4	15,0
ANTIOQUIA	MEDELLIN	CAV MAYORCA Calle 51 Sur # 48 - 57 Local 140 CC Mayorca, Sabaneta	2195	0,0%	5,0%	2,2	15,0
BOGOTA	BOGOTA	CAV MILENIO Av Ciudad de Cali # 42B - 51 Sur Local 2 - 173	5344	3,8%	5,0%	6,0	15,0
ANTIOQUIA	MEDELLIN	CAV MOLINOS Calle 30A # 82A - 26 Local 1041 CC Los Molinos	2256	1,0%	5,0%	1,2	15,0
NARIÑO	PASTO	CAV PASTO Cra 24 # 15 - 61 C.C. AstroCentro, Local 8	239	0,0%	5,0%	6,2	15,0
RISARALDA	PEREIRA	CAV PEREIRA Cra 17 # 12 - 124 Local 5	4155	3,3%	5,0%	11,6	15,0
BOGOTA	BOGOTA	CAV PLAZA IMPERIAL Carrera 104 # 148 - 07 C.C Plaza Imperial Local 1 - 47	6111	2,9%	5,0%	6,4	15,0
CAUCA	POPAYAN	CAV POPAYAN Cra 9 # 24AN - 21 CC Campanario Locales 54 - 55-56	2652	0,0%	5,0%	4,0	15,0
BOGOTA	BOGOTA	CAV PORTAL 80 Transversal 100A # 80A - 20 C.C portal 80 local 3 - 002	7089	2,5%	5,0%	7,0	15,0
VALLE DEL CAUCA	CALI	CAV RIOCAUCA Calle 75B # 20 - 170 Local 168 - 173	909	0,2%	5,0%	1,2	15,0
VALLE DEL CAUCA	CALI	CAV ROOSEVELT Calle 6 # 43 - 54 Av. Roosevelt	4161	1,9%	5,0%	2,4	15,0
MAGDALENA	SANTA MARTA	CAV SANTA MARTA CALLE 14 # 15 - 117 C.C. VILLA COUNTRY Local 5 - 6	4452	0,1%	5,0%	3,0	15,0
ATLANTICO	BARRANQUILLA	CAV SUR Cra 13 # 44 - 08	5766	0,3%	5,0%	1,4	15,0
VALLE DEL CAUCA	TULUA	CAV TULUA Cra 25 # 33 - 17 Barrio Salesianos	3559	5,9%	5,0%	8,4	15,0
BOYACA	TUNJA	CAV TUNJA AV. Norte Cra 6 # 46 - 26	6783	0,0%	5,0%	2,4	15,0
CESAR	VALLEDUPAR	CAV VALLEDUPAR Calle 12 Carrera 9 CENTRO COMERCIAL ORBE PLAZA Local 128	3440	0,0%	5,0%	1,1	15,0
META	VILLAVICENCIO	CAV VILLAVICENCIO Cra 39C # 29C - 15 CC Llano Centro Local 2-002	6770	0,2%	5,0%	3,4	15,0
TOLIMA	IBAGUE	CAV IBAGUE Cra 5 # 30 - 43 Local 4	6209	3,1%	5,0%	6,0	15,0
BOGOTA	BOGOTA	CAV HACIENDA SANTA BARBARA, AVDA CRA 7 # 115 - 60 LOCALES 214, 215 Y 216	1962	1,1%	5,0%	1,2	15,0
BOLIVAR	CARTAGENA	CAV BOCAGRANDE Bocagrande, Av. San Martin Centro Comercial Mall Plaza # 10 - 53 Lc. 4	603	0,0%	5,0%	0,5	15,0
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	CAV CUCUTA CAOBS Calle 12A # 1E - 145 Oficina Caobos	7636	3,9%	5,0%	7,3	15,0
SANTANDER	BARRANCABERMEJA	CAV BARRANCABERMEJA CALLE 50 No. 26 - 25 PISO 2	2165	0,0%	5,0%	0,5	15,0
BOGOTA	BOGOTA	CAV CENTRO MAYOR, AV CRA 27 No 38a-27 Sur	3819	0,0%	5,0%	2,5	15,0
CUNDINAMARCA	CHIA	CAV CHIA, AV PRADILLA No 5-31 Este - Locales 1-16 - 1-20	1744	6,2%	6,0%	4,2	15,0
BOGOTA	BOGOTA	CAV HAYUELOS, CII 20 No. 82-52 local 2-86/87	329	0,6%	5,0%	0,2	15,0

DE LA LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO:

Número de línea gratuita	Número de usuarios que accedieron	Número de usuarios que desistieron	Tiempo promedio de espera desde que el usuario accede al servicio y opta por la atención de un representante (segundos)		% de usuarios que desisten después de haber optado por la atención de un representante		Tiempo promedio de espera desde que el usuario opta por la atención de un representante y es atendido por éste (segundos)	
			Registrados en el mes	Meta proximo mes	Registrados en el mes	Meta proximo mes	Registrados en el mes	Meta proximo mes
18003200200	1037173	160.087	0	0	15,0%	10,0%	40,2	25,0
018000180456	16550	317	0	0	2,0%	5,0%	6,0	6,0
018000186456	2428	50	0	0	2,0%	5,0%	10,0	10,0

Bogotá, Enero 5 de 2012

El suscrito Auditor Interno de Telmex Colombia S.A., en cumplimiento a lo dispuesto en 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 Diciembre de 2011, ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en los numerales 1.11.1 y 1.11.2 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 COMISIÓN DE REGULACIONES DE COMUNICACIONES (CRC) y se ajustan producto del desarrollo de las operaciones.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nestor', written over a vertical line that extends from the signature down to the contact information below.

NESTOR ALEJANDRO PEREZ MALDONADO
DIRECTOR AUDITORIA INTERNA (E)
TELMEX COLOMBIA S.A.
Tel. 6500300 Ext. 11218
Fax 6500300 Ext. 11212
nestor.perez@telmex.com