



INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO

En cumplimiento del artículo 53 de la resolución 3066, el literal b) del artículo 1.3 y el artículo 1.7 de la resolución 3067 y el artículo primero y segundo de la resolución 3503, Genesis Data presenta a continuación la siguiente información relacionada con el cumplimiento de indicadores de carácter técnico y de atención al cliente.

Nivel Ofrecido de calidad del servicio: Genesis Data ofrece en todos sus paquetes comerciales los siguientes valores máximos para los indicadores de carácter técnico y de atención al cliente, los cuales se esperan ser obtenidos en el próximo trimestre:

CODIGO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META
IC-013	Medición Indicadores atención al usuario para línea gratuita	a) % Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	95%
		b) Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 sg , 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 es atendido.	80%
		c) % de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	5%
IC-013	Medición de indicadores del acceso a internet provisto a través de ubicaciones fijas	Velocidad de transmisión de datos alcanzada (VTD)	97%
		Proporción de transmisión de datos fallidas (%TDF)	1%
		Retardo en un sentido (Ret)	60 ms



Nivel Medido de calidad del servicio: Genesis Data presenta a continuación los resultados de la medición de indicadores de carácter técnico y de atención al cliente, para los últimos cuatro trimestres:

CODIGO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META	Jun-Sep	Oct-Dic	Ene-Mar	Abr-Jun
		1. Número de Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	N/A	502	534	417	953
IC-013	Medición Indicadores atención al usuario para línea gratuita	a) Porcentaje Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	95%	96%	96%	100%	100%
		2. Número de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 sg , 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 es atendido.	N/A	456	471	375	835
		b) Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 sg , 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 es atendido.	80%	87%	83%	82%	81%
		3. Número de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.		22	21	0	0
		c) % de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	5%	4%	4%	0	0



Indicadores de calidad técnicos:

Conexiones nacionales.

Indicador de Velocidad de Trasmisión de Datos (VTD) 2014-2015

TRIMESTRE	OF. VEL. DOWN	OF. VEL. UP	# MUES. DOWN	# MUES. UP	VEL. MAX. DOWN	VEL. MAX. UP	VEL. MED. DOWN	VEL. MED. UP	VEL. MIN. DOWN	VEL. MIN. UP	DES. ESTAN. DOWN	DES. ESTAN. UP
1	1024	1024	191	191	1992	1998	1302	1312	521	517	424	444
1	2048	2048	200	200	4000	3999	2586	2550	1025	1024	845	868
1	3072	3072	177	177	3972	4000	2654	2575	1158	1053	771	931
2	1024	1024	193	193	1000	1000	642	642	258	261	216	221
2	2048	2048	199	199	1999	1999	1308	1289	541	527	449	460
2	3072	3072	196	196	3994	3997	2576	2588	1062	1049	905	867
3	1024	1024	230	230	998	988	635	644	260	263	216	208
3	2048	2048	250	250	2000	2000	1287	1306	530	527	437	439
3	3072	3072	231	231	4000	3996	2608	2686	1049	1066	905	984
4	1024	1024	241	241	1000	999	659	653	263	263	218	215
4	2048	2048	250	250	2000	2000	1309	1295	552	547	445	461
4	3072	3072	222	222	3988	4000	2515	2516	1040	1070	864	861



Indicador de Transmisiones Datos Fallidos (%TDF)

AÑO	TRIMESTRE	# MUESTRAS	% TRANSMISION FALLIDA
2015	2	3200	0%
2015	1	4199	0%
2014	4	3197	0%
2014	3	5250	0%

Indicador Retardo en un Sentido (Ret)

AÑO	TRIMESTRE	# MUESTRAS	TIEMPO PROMEDIO RETARDO	DESVIACION ESTANDAR
2015	2	3200	42	12
2015	1	4199	40	10
2014	4	3200	50	15
2014	3	5250	50	15

Conexiones Internacionales.

Conexiones Internacionales. Indicador de Velocidad de Trasmisión de Datos (VTD) 2014-2015

TRIMESTRE	OF. VEL. DOWN	OF. VEL. UP	# MUES. DOWN	# MUES. UP	VEL. MAX. DOWN	VEL. MAX. UP	VEL. MED. DOWN	VEL. MED. UP	VEL. MIN. DOWN	VEL. MIN. UP	DES. ESTAN. DOWN	DES. ESTAN. UP
2	67	67	123	123	66347	65347	65342	66345	60342	62343	1231	923
1	67	67	122	122	67342	68342	66942	64534	57241	58241	913	953
4	67	67	123	123	66232	66295	65834	66432	61343	59911	1231	732
3	67	67	122	122	68003	64953	66312	65345	60242	62124	1332	1732



Indicador de Transmisiones Datos Fallidos (%TDF)

AÑO	TRIMESTRE	# MUESTRAS	% TRANSMISION FALLIDA
2015	2	14563	0%
2015	1	14843	0%
2014	4	13123	0%
2014	3	15253	0%

Indicador Retardo en un Sentido (Ret)

AÑO	TRIMESTRE	# MUESTRAS	TIEMPO PROMEDIO RETARDO	DESVIACION ESTANDAR
2014	2	14563	42	12
2014	1	14843	40	10
2014	4	13123	50	15
2014	3	15253	50	15