



Te conecta a lo que quieres.

## GESTIÓN COMERCIAL

### CALIDAD EN LA ATENCION DEL USUARIO

#### INFORME DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Informe correspondiente al mes de Noviembre de 2016, en relación a la calidad en la atención del usuario de la ERT ESP, dando cumplimiento a la Resolución 3066 de 2016 - **ARTÍCULO 53. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.** Los proveedores de servicios de comunicaciones deben definir y desarrollar acciones tendientes al mejoramiento continuo de la calidad en la atención al usuario. Para ello, deben establecer indicadores para evaluar permanentemente los procesos de atención al usuario y, especialmente, la calidad en la atención que suministran a los usuarios a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario.

CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO	
INDICADOR LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO	
LLAMADAS CONTESTADAS	7605
LLAMADAS NO CONTESTADAS	385
INDICADOR MINTIC	95%
TIEMPO DE ESPERA	5.68 segs

**53.2.** Para las oficinas físicas de atención al usuario de que trata el artículo 44 de la presente resolución:

**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, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo desde el momento en que al usuario le es asignado un turno, hasta que es atendido por uno de los funcionarios que atienden en las oficinas.

**b)** El porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.

CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO		
ATENCION PERSONALIZADA EN LAS OFICINAS FISICAS		
INFORME DIGITURNO NOVIEMBRE 2016		
TIEMPO DE ESPERA	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
USUARIOS ATENDIDOS MAYOR A 15 MINUTOS	85	9,6%
USUARIOS ATENDIDOS MENOR A 15 MINUTOS	797	90,4%
USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCION	0	0%
TOTAL USUARIOS ATENDIDOS	<b>882</b>	<b>100%</b>

**53.3.** Quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios en cada mes, de acuerdo con los términos y tipología que para tales efectos establezca la Superintendencia de Industria y Comercio. Para un total de 76 quejas presentadas en el mes, para los servicios de Telefonía e Internet, se tiene:



Elaboró: Maritza Paz Castaño – Analista de Servicio al Cliente.