



Te conecta a lo que quieres.

## GESTIÓN COMERCIAL

### CALIDAD EN LA ATENCION DEL USUARIO

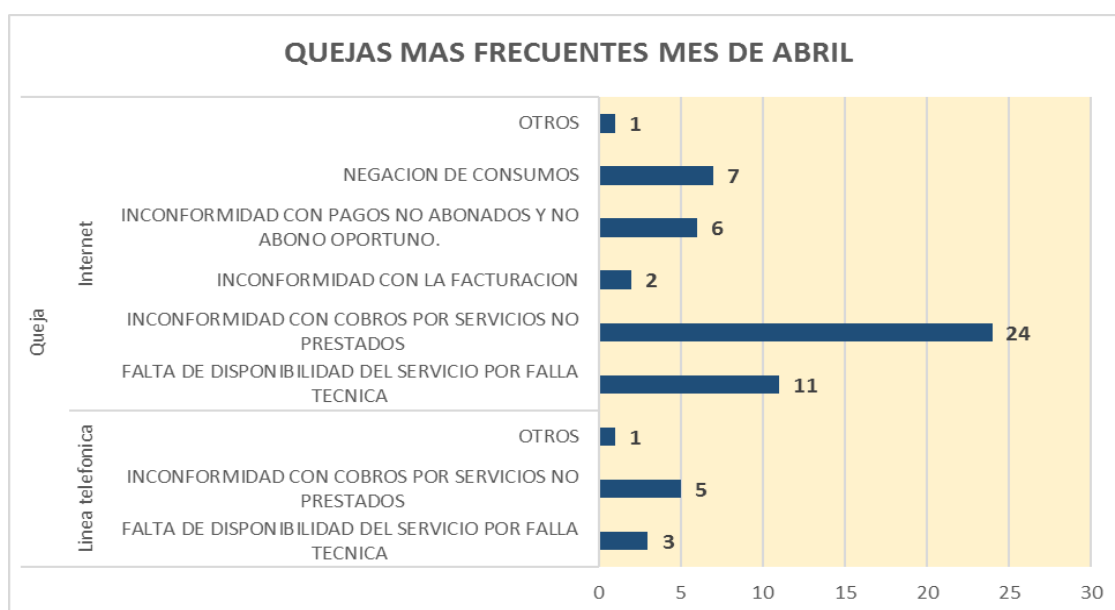
#### INFORME DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Informe "LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO", "DIGITURNO" y "QUEJAS MÁS FRECUENTES" del mes de abril de 2016, en relación a la calidad en la atención del usuario de la ERT ESP, dando en cumplimiento al **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.

LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO			
TOTAL LLAMADAS CONTESTADAS LINEAS GRATUITAS	LLAMADAS NO CONTESTADAS LINEAS GRATUITAS	% INDICADOR MITIC	ESPERA MEDIA:
7.034	329	96	4.56 segs

CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO		
ATENCION PERSONALIZADA EN LAS OFICINAS FISICAS		
INFORME DIGITURNO ABRIL 2016		
TIEMPO DE ESPERA	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
USUARIOS ATENDIDOS MAYOR A 15 MINUTOS	14	0,8%
USUARIOS ATENDIDOS MENOR A 15 MINUTOS	1.736	99,2%
USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCION	0	0%
TOTAL USUARIOS ATENDIDOS	1.750	100%

**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 60 quejas presentadas en el mes, para los servicios de Telefonía e Internet, se tiene:



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