



Te conecta a lo que quieres.

AREA SERVICIO AL CLIENTE

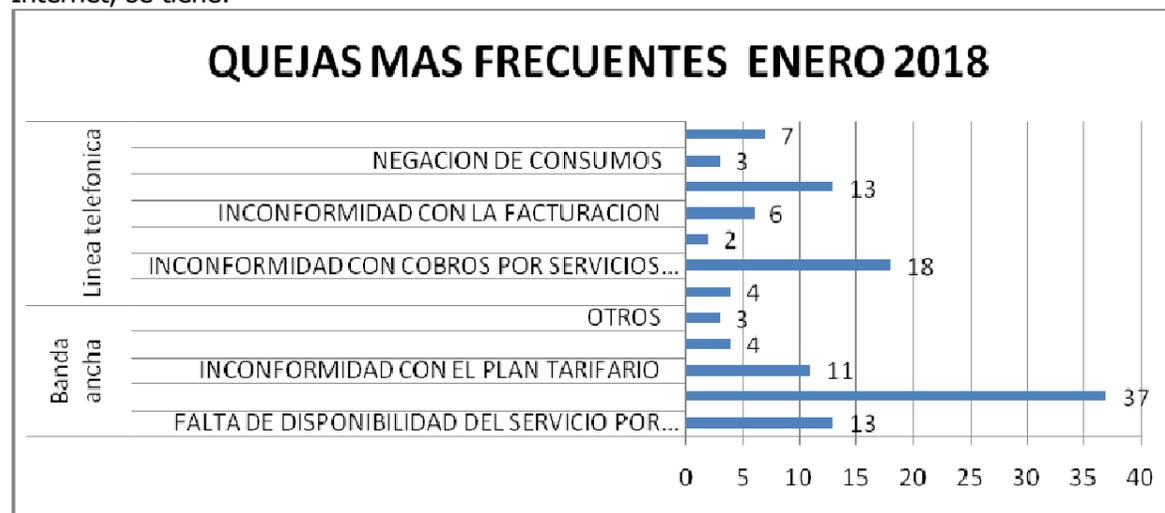
CALIDAD EN LA ATENCION DEL USUARIO

INFORME DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Informe correspondiente al mes de Enero de 2018, en relación a la calidad en la atención del usuario de la ERT ESP, dando cumplimiento a la Resolución 5111 de 2017 - **ARTÍCULO 2.1.25.6. 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.

INDICADORES RESOLUCIÓN CRC 5111-2017 / ARTÍCULO 2.1.25.6. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO 2017											
MES	LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO				OFICINAS FISICAS						MEDIOS DE DIVULGACION
	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	
ENE	95%	95%	86%	80%	5%	5%	100%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
FEB											PAGINA WEB
MAR											PAGINA WEB
ABR											PAGINA WEB
MAY											PAGINA WEB
JUN											PAGINA WEB
JUL											PAGINA WEB
AGO											PAGINA WEB
SEP											PAGINA WEB
OCT											PAGINA WEB
NOV											PAGINA WEB
DIC											PAGINA WEB

2.1.25.7.1. 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 121 quejas presentadas en el mes, para los servicios de Telefonía e Internet, se tiene:



Elaboró: Jonathan Calderón – Analista de Servicio al Cliente (E).
Revisó y Aprobó: Alexander Campo – Coordinador Comercial