



Te conecta a lo que quieres.

AREA SERVICIO AL CLIENTE

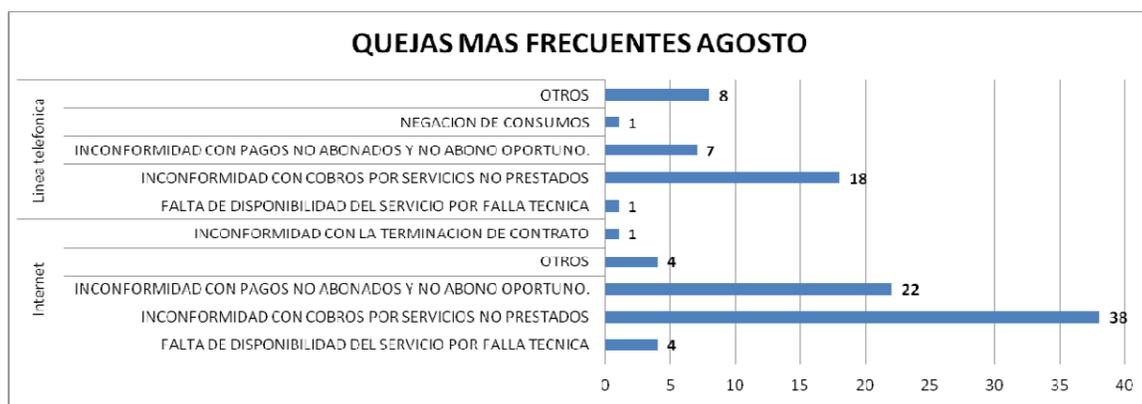
CALIDAD EN LA ATENCION DEL USUARIO

INFORME DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO

Informe correspondiente al mes de Septiembre de 2017, 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 ATENCION 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 3066-2011 / ARTÍCULO 53. CALIDAD EN LA ATENCION 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 | 99% | 95% | 98% | 80% | 0% | 5% | 98% | 80% | 0% | 100% | PAGINA WEB |
| FEB | 99% | 95% | 98% | 80% | 0% | 5% | 99% | 80% | 0% | 100% | PAGINA WEB |
| MAR | 99% | 95% | 98% | 80% | 1% | 5% | 99% | 80% | 0% | 100% | PAGINA WEB |
| ABR | 98% | 95% | 98% | 80% | 1% | 5% | 88% | 80% | 0% | 100% | PAGINA WEB |
| MAY | 99% | 95% | 98% | 80% | 1% | 5% | 99% | 80% | 0% | 100% | PAGINA WEB |
| JUN | 96% | 95% | 97% | 80% | 1% | 5% | 98% | 80% | 0% | 100% | PAGINA WEB |
| JUL | 98% | 95% | 98% | 80% | 1% | 5% | 99% | 80% | 0% | 100% | PAGINA WEB |
| AGO | 98% | 95% | 98% | 80% | 1% | 5% | 99% | 80% | 0% | 100% | PAGINA WEB |
| SEP | 97% | 95% | 97% | 80% | 2% | 5% | 98% | 80% | 0% | 100% | PAGINA WEB |
| OCT | | 95% | | 80% | | 5% | | 80% | | | PAGINA WEB |
| NOV | | 95% | | 80% | | 5% | | 80% | | | PAGINA WEB |
| DIC | | 95% | | 80% | | 5% | | 80% | | | PAGINA WEB |

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



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