



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 Febrero 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 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	
INDICADOR MES DE FEBRERO 2017	
LLAMADAS CONTESTADAS LINEA GRATUITA	7.204
LLAMADAS NO CONTESTADAS LINEA GRATUITA	317
TOTAL LLAMADAS	7.521
INDICADOR MINTIC	96%
TIEMPO DE ESPERA	5.71 segs

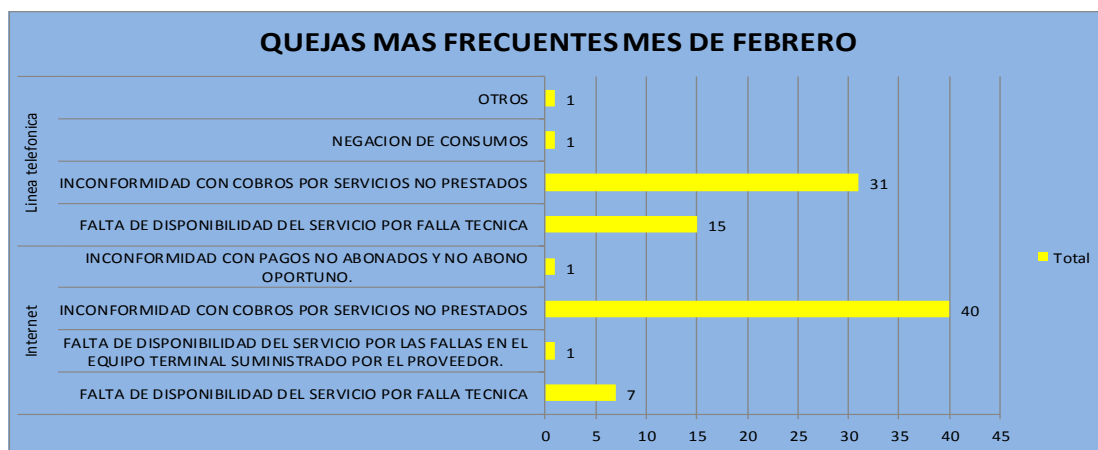
**53.2.** Para las oficinas físicas de atención al usuario de que trata el artículo 44 de la presente resolución:

**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		
ATENCIÓN PERSONALIZADA EN LAS OFICINAS FÍSICAS		
INFORME DIGITURNO FEBRERO 2017		
TIEMPO DE ESPERA	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
USUARIOS ATENDIDOS MAYOR A 15 MINUTOS	8	0,8%
USUARIOS ATENDIDOS MENOR A 15 MINUTOS	1.044	99,2%
USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCION	0	0%
TOTAL USUARIOS ATENDIDOS	1.052	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 97 quejas presentadas en el mes, para los servicios de Telefonía e Internet, se tiene:



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