



Te conecta a lo que quieres.

## GESTIÓN COMERCIAL

### CALIDAD EN LA ATENCION DEL USUARIO

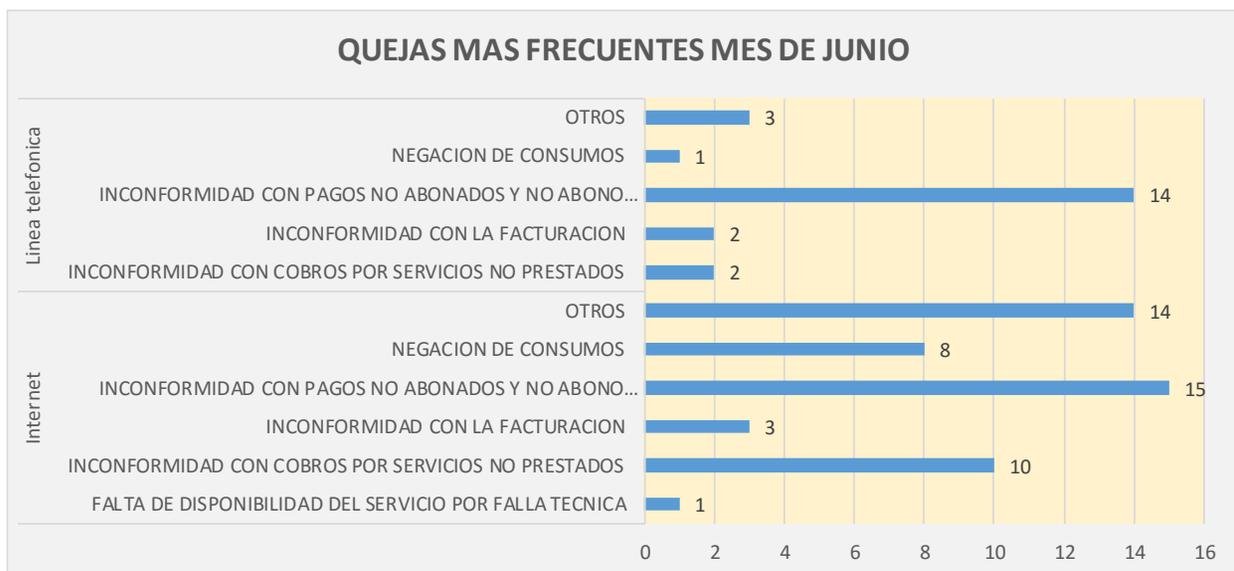
#### INFORME DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Informe correspondiente al mes de junio 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.

INDICADOR LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO			
TOTAL LLAMADAS CONTESTADAS	LLAMADAS NO CONTESTADAS	INDICADOR MINTIC	ESPERA MEDIA:
8.021	419	95%	5.51 segs

CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO		
ATENCIÓN PERSONALIZADA EN LAS OFICINAS FISICAS		
INFORME DIGITURNO JUNIO 2016		
TIEMPO DE ESPERA	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
USUARIOS ATENDIDOS MAYOR A 15 MINUTOS	10	0,7%
USUARIOS ATENDIDOS MENOR A 15 MINUTOS	1.374	99,3%
USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCION	0	0%
TOTAL USUARIOS ATENDIDOS	1.384	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 73 quejas presentadas en el mes, para los servicios de Telefonía e Internet, se tiene:



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