



Te conecta a lo que quieres.

AREA SERVICIO AL CLIENTE

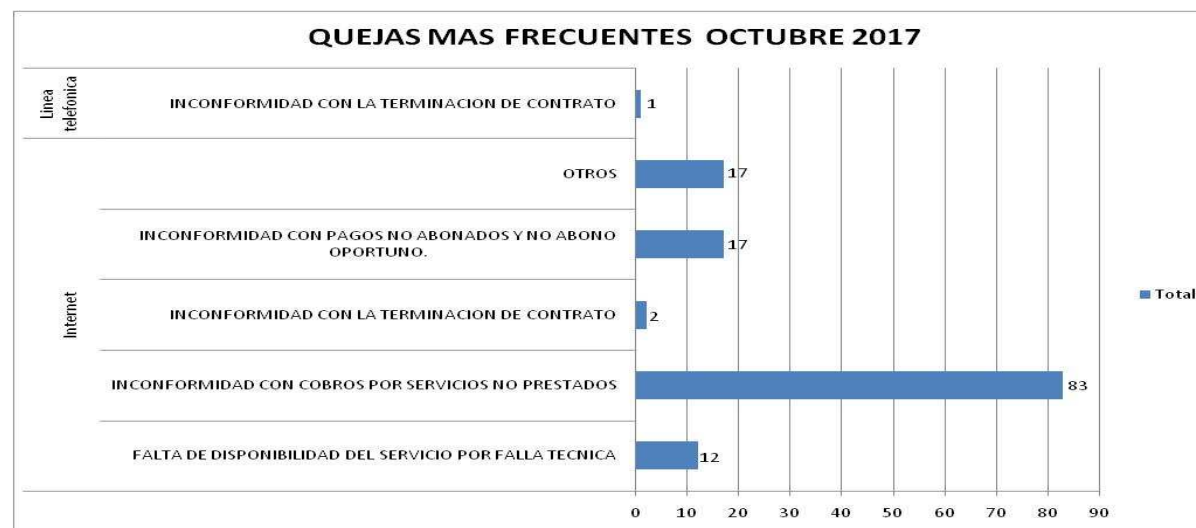
CALIDAD EN LA ATENCION DEL USUARIO

INFORME DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Informe correspondiente al mes de Noviembre 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.

INDICADORES RESOLUCIÓN CRC 3066-2011 / ARTÍCULO 53. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO 2017											
MES	LINEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO				OFICINAS FÍSICAS						MEDIOS DE DIVULGACIÓN
	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	
ENE	99%	95%	98%	80%	1%	5%	98%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
FEB	99%	95%	98%	80%	1%	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%	2%	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%	4%	5%	98%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
JUL	98%	95%	98%	80%	2%	5%	99%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
AGO	98%	95%	98%	80%	1%	5%	99%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
SEP	95%	95%	97%	80%	4%	5%	98%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
OCT	97%	95%	97%	80%	3%	5%	98%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
NOV	95%	95%	97%	80%	4%	5%	98%	80%	0%	100%	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 123 quejas presentadas en el mes, para los servicios de Telefonía e Internet, se tiene:



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