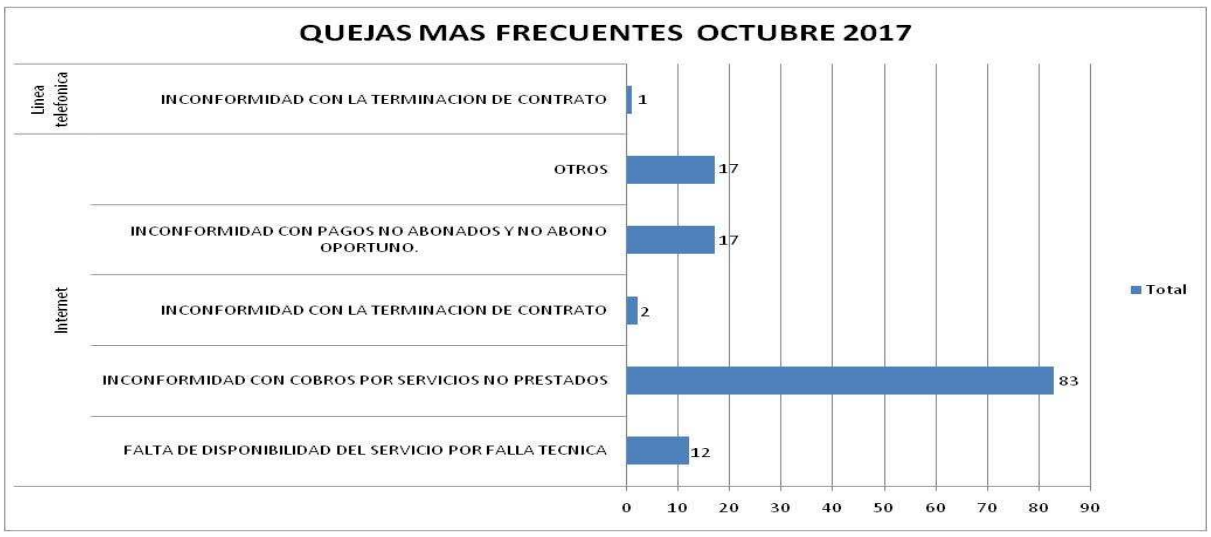
INFORME DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Informe correspondiente al mes de Octubre 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											
	LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO						OFICINAS FISICAS				
	el porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente. los proveedores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 95% en cada mes. nivel de atención > 95%		los proveedores deben garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada que se presentan en cada mes, el tiempo de espera para comenzar a ser atendida cada solicitud por uno de los funcionarios que atienden la línea gratuita de atención, no		el porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea. nivel de abandono < 5%		Los proveedores deben garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada que se presentan en cada mes, el tiempo de espera para comenzar a ser atendida cada solicitud por uno de los funcionarios que atienden en las oficinas, no sea superior a		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.		
MES	PORCENTAJE		PORCENTAJE		PORCENTAJE		PORCENTAJE		PORCENTAJE		MEDIOS DE DIVULGACIÓN
	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	97%	95%	97%	80%	3%	5%	98%	80%	0%	100%	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 132 quejas presentadas en el mes, para los servicios de Telefonía e Internet, se tiene:



Elaboró: Maritza Paz Castaño – Analista de Servicio al Cliente.
Reviso y Aprobó: Alexander Campo – Coordinador Comercial