



www.avantel.co

AI-TR-2017-117

Bogotá D.C., 13 de Diciembre de 2017

Señores
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
Ciudad

Asunto: *Certificación sobre control de calidad de atención al usuario – Periodo Noviembre de 2017*

Respetados Señores:

En cumplimiento a los requerimientos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio mediante la Circular Única, en el numeral 1.1.4.3.2 del Título III, "*Certificación sobre control de calidad de atención al usuario*", que indica: "*Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán publicar, en los términos señalados en el numeral anterior, una certificación de auditor interno o externo, en que se manifieste que la información publicada a través de los mecanismos de atención al usuario mencionadas en el numeral 11.9 del artículo 11 del Régimen de Protección al Usuario RPU ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en el artículo 53 del mencionado régimen*", Auditoría Interna de Avantel S.A.S hace constar que:

Se han verificado las estadísticas de servicio correspondientes al mes de noviembre de 2017, las cuales se encuentran publicadas en el link de servicio al cliente de nuestra página web www.avantel.co y dichas estadísticas se ajustan integralmente a los parámetros fijados en los numerales antes mencionados.

a) Indicadores de calidad de la línea gratuita de atención al usuario:

LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO	NOVIEMBRE 2017
El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	99.99%
El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos.	81.02%
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.	4.4%



www.avantel.co

b) Indicadores de calidad de las oficinas físicas de atención al usuario:

CENTROS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (CAP)	NOVIEMBRE 2017
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.	93%
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.	0.13%

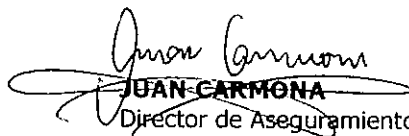
c) Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios:

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS NOVIEMBRE 2017
Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica
Otros
Inconformidad en la calidad de atención al usuario

d) Indicador para la atención de SMS enviados al código 85432 con la palabra QUEJA:

SMS ENVIADOS AL CÓDIGO 85432 CON LA PALABRA QUEJA EN NOVIEMBRE 2017	
El porcentaje de solicitudes de atención realizadas a través del mecanismo de envío de SMS, en las que se estableció comunicación con el solicitante antes de finalizado el día calendario siguiente a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra "QUEJA"	100%
El porcentaje de solicitudes de atención realizadas a través del mecanismo de envío de SMS, en las que se envió el mensaje corto de texto -SMS- de respuesta antes de transcurridos cinco (5) minutos posteriores a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra "QUEJA"	100%

Cordialmente,


JUAN CARMONA

Director de Aseguramiento de Ingresos y Control Fraude
Avantel S.A.S.

ELABORA: MARCELA BURGOS