



www.avantel.co

AI-TR-2017-111

Bogotá D.C., 11 de Mayo de 2017

Señores
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
Ciudad

Asunto: *Certificación sobre control de calidad de atención al usuario – Periodo Abril 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 abril 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	ABRIL 2017
El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	99.71%
El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos.	82.14%
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.	5.6%



www.avantel.co

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

CENTROS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (CAP)	ABRIL 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.	92%
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.	0.97%

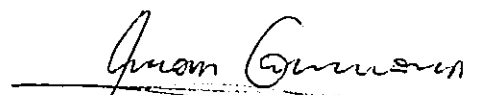
c) Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios:

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS ABRIL 2017
Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica
Otros
Inconformidad con el cobro de servicios suplementarios y adicionales

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 ABRIL 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 ALBERTO CARMONA DÍAZ
Director de Aseguramiento de Ingresos y Control Fraude
Avantel S.A.S.

ELABORA: MARCELA BURGOS