

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO CONETWORK

1. Tiempo de atención.

Es la primera respuesta que recibe el cliente/suscriptor, y se da por el tiempo promedio que tarda alguno de nuestros agentes o mecanismos, en ponerse en contacto con el cliente para atender su solicitud.

Medición:

Tiempo de atención=Total todos los tiempos de atención / Número de solicitudes

Indicador de la atención:

- **Atención en oficinas físicas:** Mayor o igual al 80% de usuarios identificados, mediante la asignación de turno, en menos de 15 minutos y en proceso de atención.
- **Atención por línea telefónica:** Mayor o igual al 95% de los intentos de llamadas telefónicas atendidas exitosamente, estos no incluyen el porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada, ni porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.

Periodicidad: Mensual.

2. Tiempo de solución.

Tiempo promedio en resolver o direccionar la solicitud del cliente/suscriptor.

Medición:

Tiempo de solución=Total tiempos de solución según tipo de solicitud / Cantidad de solicitudes según su tipo

Indicador de la solución:

Variable y no concluyente dada la complejidad y particularidad de la solicitud y su solución.

Tipo de solicitud:

- Nuevo servicio o producto
- Dudas sobre el servicio
- Cambio de plan



- Actualización de datos
- Cancelación de servicio
- Factura y Medios de pago
- Soporte técnico
- Garantías
- Radicación PQR
- Otras consultas

Periodicidad: Mensual.

3. Número de interacciones por solicitud.

Recurrencia en número de ocasiones por el cual el cliente hace la misma solicitud en un periodo de tiempo determinado.

Medición:

Número de interacción por cliente=Cantidad solicitudes del cliente

Indicador de las interacciones:

- 100% en atención de cada solicitud del cliente independiente de su recurrencia pues el motivo e intención puede variar.

Periodicidad: Semestral.

4. Número de quejas.

Totaliza la cantidad de quejas formalizadas del cliente con los PQR. Estas son enviadas al MinTIC trimestralmente.

Medición:

Número de quejas= sumatoria de quejas informadas y formalizadas por el cliente mediante PQR en un periodo determinado.

Indicador de quejas:

El estimado para PQR.

Periodicidad: Trimestral.



5. Satisfacción del cliente.

Valoración del operador de cara a la percepción, cumplimiento y experiencia del cliente frente a la atención y servicio recibido.

Medición:

Encuesta de Satisfacción realizada dentro de las 24 horas siguientes a que el usuario haya recibido la atención, preguntando al mismo ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida en este medio de atención? La calificación deberá estar en una escala del 1 al 5, así:

- Muy satisfecho = 5
- Satisfecho = 4
- Ni insatisfecho ni satisfecho = 3
- Insatisfecho = 2
- Muy insatisfecho = 1

Indicador de satisfacción:

Promedio de calificación para el periodo medido mayor o igual a 4,5.

Periodicidad: Cuando se realice la encuesta.

