

Nivel de evidencia	3	Fase	Implementación
--------------------	---	------	----------------

Ámbito	Asuntos de consumidores	Sub-ámbito	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.
--------	-------------------------	------------	---

Indicador	Atención de clientes y consumidores	Id	S-AC-Nivel-3-001
-----------	-------------------------------------	----	------------------

Descripción	Permite conocer si la entidad implementa mecanismos, canales y procesos para la atención de clientes y consumidores, asegurando la recepción, gestión y resolución de solicitudes, quejas y sugerencias de manera oportuna, eficiente y con enfoque en la satisfacción del cliente.
-------------	---

Métrica	<i>Tiempo promedio de respuesta a solicitudes de clientes</i>
---------	---

Definición	Tiempo promedio que tarda la organización en dar respuesta a solicitudes, quejas o consultas de clientes y consumidores.
Fórmula	$\frac{\text{Suma del tiempo de respuesta a solicitudes}}{\text{Total de solicitudes atendidas}}$
Nota:	Se recomienda medir desde la recepción de la solicitud hasta la primera respuesta formal. La organización debe definir los tiempos estándar de atención según el tipo de solicitud.

Unidad de medida	Numero entero y decimal
------------------	-------------------------

- Anual.

Responsable de la medición	
----------------------------	--

- La persona responsable de proveer la medición en los periodos establecidos.

Fecha de medición		
Medición (métrica)	Año 1	Comentario
<i>Tiempo promedio de respuesta a solicitudes de clientes</i>		

Métrica	<i>Nivel de satisfacción del cliente</i>
----------------	--

Definición	Porcentaje de clientes que califican positivamente la atención recibida por parte de la organización.
Fórmula	$\frac{\# \text{ de clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes encuestados}} \times 100$
Nota:	La medición puede realizarse mediante encuestas de satisfacción, NPS u otras herramientas. Se recomienda aplicar metodologías consistentes para asegurar comparabilidad.

Unidad de media	Porcentaje, con dos decimales.
------------------------	--------------------------------

- Anual.

Responsable de la medición	
-----------------------------------	--

- La persona responsable de proveer la medición en los periodos establecidos.

Fecha de medición		
Medición (métrica)	Año 1	Comentario
<i>Nivel de satisfacción del cliente</i>		

Métrica	<i>Porcentaje de resolución de quejas</i>
----------------	---

Definición	Proporción de quejas o reclamaciones que han sido atendidas y resueltas en el periodo establecido.
Fórmula	$\frac{\# \text{ de quejas resueltas}}{\text{Total de quejas recibidas}} \times 100$
Nota:	Se debe definir claramente qué se considera una queja resuelta. Este indicador permite evaluar la efectividad del proceso de atención.

Unidad de media	Porcentaje %
------------------------	--------------

- Anual

Responsable de la medición	
-----------------------------------	--

- La persona responsable de proveer la medición en los periodos establecidos.

Fecha de medición		
Medición (métrica)	Año 1	Comentario
<i>Porcentaje de resolución de quejas</i>		