



Te conecta a lo que quieres.

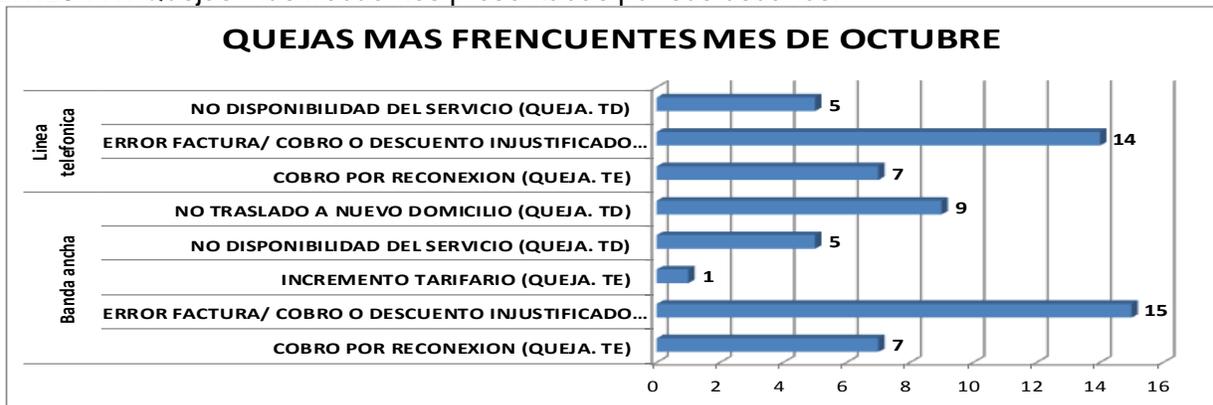
## AREA SERVICIO AL CLIENTE

### INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

#### INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Informe correspondiente al mes de Octubre de 2018, en relación a la calidad en la atención del usuario de la ERT ESP, dando cumplimiento a la Resolución 5111 de 2017 - **ARTÍCULO 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN.**

##### 2.1.25.7.1. Quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios.



##### 2.1.25.7.2 Para las oficinas físicas - 2.1.25.7.3 Para la línea telefónica.

INDICADORES RESOLUCIÓN CRC 5111-2017 / ARTÍCULO 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN 2018											
LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO						OFICINAS FISICAS					
El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente. los proveedores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 95% en cada mes. nivel de atención > 95%		El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos		El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada nivel de abandono < 5%		El porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.		El porcentaje de los usuarios a los que se les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.			
PORCENTAJE		PORCENTAJE		PORCENTAJE		PORCENTAJE		PORCENTAJE		MEDIOS DE DIVULGACIÓN	
MES	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	
ENE	95%	95%	86%	80%	5%	5%	100%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
FEB	96%	95%	81%	80%	4%	5%	100%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
MAR	99%	95%	86%	80%	4%	5%	99%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
ABR	95%	95%	87%	80%	4%	5%	100%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
MAY	95%	95%	85%	80%	4%	5%	90%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
JUN	97%	95%	81%	80%	3%	5%	89%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
JUL	97%	95%	83%	80%	3%	5%	93%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
AGO	97%	95%	80%	80%	3%	5%	93%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
SEP	98%	95%	80%	80%	2%	5%	92%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
OCT	96%	95%	80%	80%	4%	5%	95%	80%	0%	100%	PAGINA WEB

##### 2.1.25.7.4 Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/10/2018 al 31/10/2018					
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
2018	4	10	4.31	4.29	3.14

Elaboró: Maritza Paz Castaño – Analista de Servicio al Cliente.

Reviso: Alexander Campo – Coordinador Comercial