



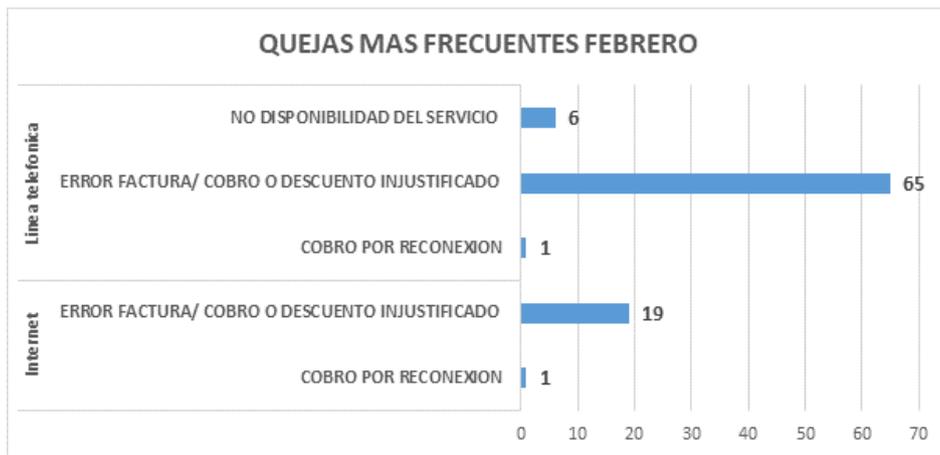
Estamos conectados a todo y a todos.

AREA SERVICIO AL CLIENTE

INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

Informe correspondiente al me Febrero de 2024, 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. (92 Quejas radicadas).



2.1.25.6 Para las oficinas físicas y la línea telefónica.

INDICADORES RESOLUCIÓN CRC 5111-2017 / ARTÍCULO 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN 2024																		
MES	LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO					OFICINAS FISICAS ATENCION USUARIO - DIGITURNO						USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCION						MEDIOS DE DIVULGACIÓN
	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS ATENDIDAS ANTES DE 30 SEG.	NIVEL DE ATENCION 95%		NIVEL DE SERVICIO 30 SEG.		NIVEL DE ABANDONO < 5%		NIVEL DE ATENCION 80%				USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCION			
					RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	TORNOS ASIGNADOS	TORNOS <15 MIN	RESULTADOS	META	TORNOS ASINADOS	RESULTADOS	META	
ENE	1243	1193	50	1138	96%	95%	95%	80%	4%	5%	1.641	1.615	98%	80%	0	0%	100%	PAGINA WEB
FEB	940	893	47	820	95%	95%	92%	80%	5%	5%	1.221	1.098	90%	80%	1	0%	100%	PAGINA WEB

2.1.25.7.4 Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/02/2024 al 29/02/2024					
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
2024	1	2	3.77	4.4	3.62

Elaboró: Maritza Paz C– Analista Servicio al Cliente

Revisó y Aprobó: Javier A. Herrera Rodriguez – Subgerente Comercial

☎ **Teléfono:** (602) 620 2020 ✉ **Correo electrónico:** ertcali@ert.com.co

Av. 2BN #23N-47, Edificio Estación del Ferrocarril - Piso 2
Cali, Colombia

🌐 www.ert.com.co

