



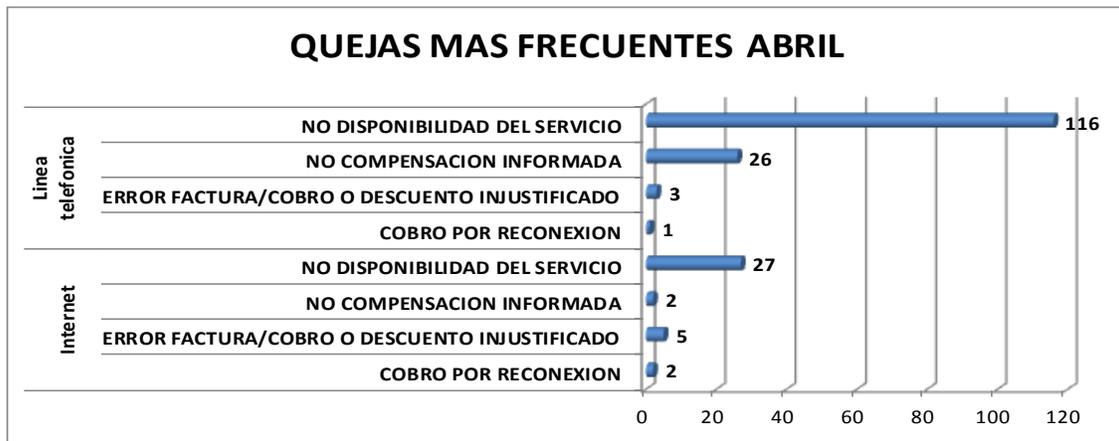
Estamos conectados a todo y a todos.

AREA SERVICIO AL CLIENTE

INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

Informe correspondiente al mes de Abril de 2022, 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. (182 Quejas radicadas)



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 2022																	
MES	LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO										OFICINAS FÍSICAS ATENCION USUARIO - DIGITURNO						
	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 ASIGNADOS	RESULTADOS	META
ENE	5698	5535	163	4556	97%	95%	82%	80%	3%	5%	2.007	1.918	96%	80%	0	0%	100%
FEB	5948	5796	152	4756	97%	95%	82%	80%	3%	5%	1.992	1.795	90%	80%	0	0%	100%
MAR	4687	4564	123	4085	97%	95%	90%	80%	3%	5%	2.209	1.961	89%	80%	0	0%	100%
ABR	5328	5124	204	4576	96%	95%	89%	80%	4%	5%	1.828	1.576	86%	80%	0	0%	100%

2.1.25.7.4 Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/04/2022 al 30/04/2022					
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FÍSICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
2022	1	4	4.58	4.63	3.75

Elaboró: Maritza Paz C– Analista Servicio al Cliente Revisó y Aprobó: Javier Cuellar Moreno – Subgerente Comercial



Tel: (572) 620-2020 | ertcali@ert.com.co
 Av. 2BN No. 23N-47, Edificio Estación del Ferrocarril
 Piso 2, Cali - Colombia www.ert.com.co