



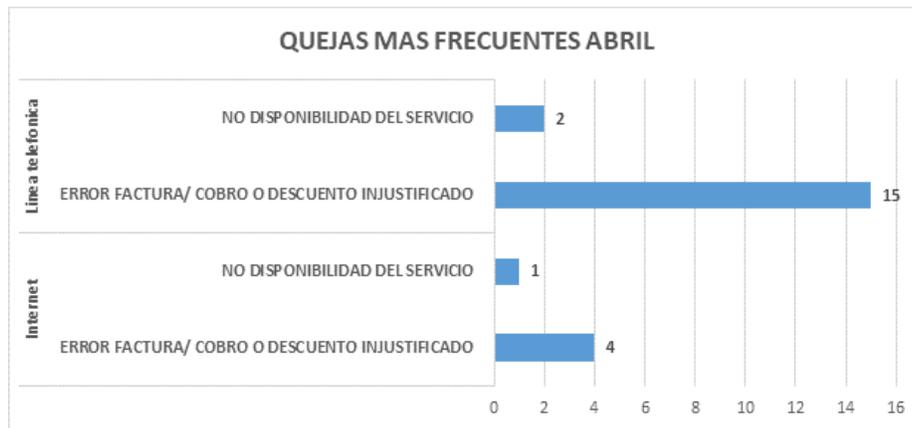
Estamos conectados a todo y a todos.

## AREA SERVICIO AL CLIENTE

### INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

Informe correspondiente al mes de Abril de 2023, 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. (22 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 2023																		
MES	LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO							OFICINAS FISICAS ATENCION USUARIO - DIGITURNO							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 ASIGNADOS	RESULTADOS	META
ENE	1345	1176	169	1000	87%	95%	85%	80%	13%	5%	1.789	1.672	93%	80%	1	0%	100%	PAGINA WEB
FEB	1340	1142	198	971	85%	95%	85%	80%	15%	5%	1.189	1.073	90%	80%	0	0%	100%	PAGINA WEB
MAR	1445	1366	79	1271	95%	95%	93%	80%	5%	5%	1.213	909	75%	80%	1	0%	100%	PAGINA WEB
ABR	1473	1393	80	1316	95%	95%	94%	80%	5%	5%	1.080	857	79%	80%	1	0%	100%	PAGINA WEB

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

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/04/2023 al 30/04/2023					
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
2023	2	4	4.63	4.2	4

Elaboró: Maritza Paz C– Analista Servicio al Cliente

Revisó y Aprobó: Javier A. Herrera Rodriguez – 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