



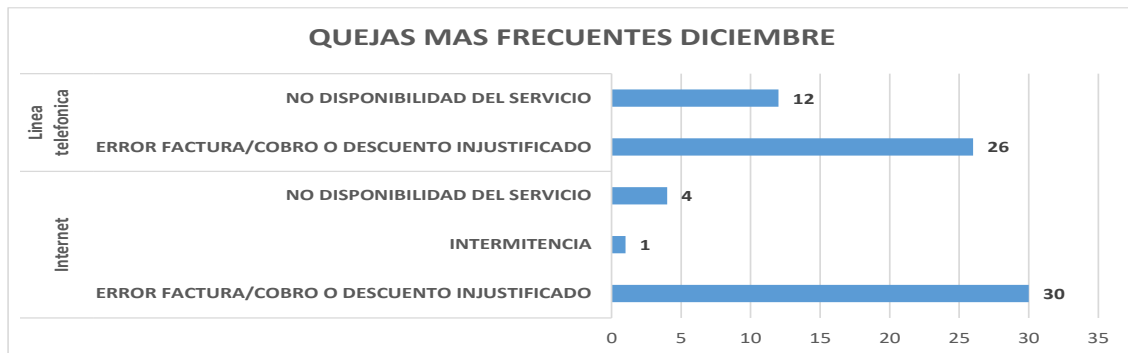
Estamos conectados a todo y a todos.

AREA SERVICIO AL CLIENTE

INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

Informe correspondiente al mes de Diciembre 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. 73 Quejas radicadas)



2.1.25.6 Para las oficinas físicas y la línea telefónica.

RESOLUCIÓN CRC 5111-2017 / ARTÍCULO 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA A

MES	OFICINAS FISICAS ATENCION USUARIO - DIGITURNO				USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCION		
	NIVEL DE ATENCION 80%				TURNOS ASIGNADOS	RESULTADOS	META
	TURNOS ASIGNADOS	TURNOS <15 MIN	RESULTADOS	META			
ENE	2.007	1.918	96%	80%	0	0%	100%
FEB	1.992	1.795	90%	80%	0	0%	100%
MAR	2.209	1.961	89%	80%	0	0%	100%
ABR	1.828	1.576	86%	80%	0	0%	100%
MAY	1.879	1.589	85%	80%	6	0%	100%
JUN	1.866	1.542	83%	80%	1	0%	100%
JUL	1.330	1.189	89%	80%	0	0%	100%
AGO	1.794	1.599	89%	80%	0	0%	100%
SEP	1.679	1.437	86%	80%	0	0%	100%
OCT	2.632	1.947	74%	80%	0	0%	100%
NOV	1.600	1.338	84%	80%	0	0%	100%
DIC	1.272	1.052	83%	80%	1	0%	100%
TOTAL	22.088	18.943			8		

2.1.25.7.4 Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/12/2022 al 31/12/2022					
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
2022	4	12	4.56	4.32	3.21

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