



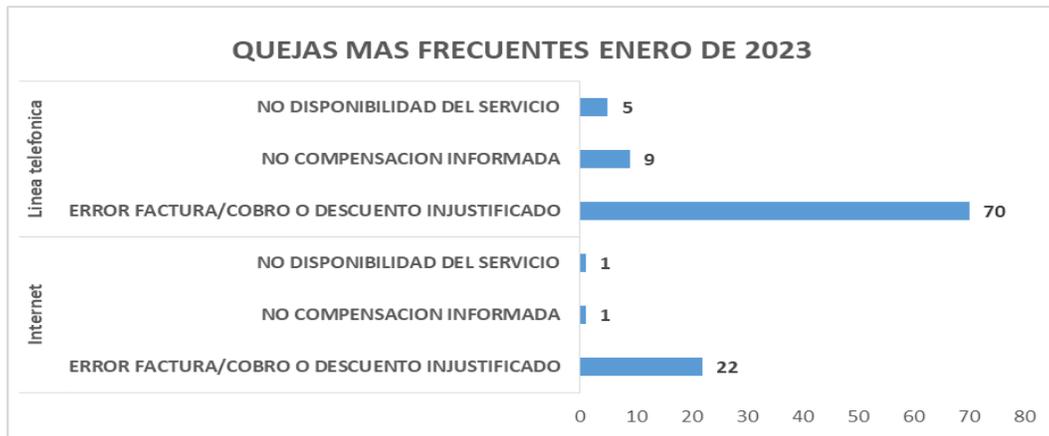
Estamos conectados a todo y a todos.

AREA SERVICIO AL CLIENTE

INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

Informe correspondiente al mes Enero 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. (108 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 | | | | | | | | |
|---|---|----------------|------------|------|---|------------|------|-----------------------|
| MES | OFICINAS FISICAS ATENCION USUARIO - DIGITURNO | | | | | | | MEDIOS DE DIVULGACIÓN |
| | NIVEL DE ATENCION 80% | | | | USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCION | | | |
| | TURNOS ASIGNADOS | TURNOS <15 MIN | RESULTADOS | META | TURNOS ASIGNADOS | RESULTADOS | META | |
| ENE | 1.789 | 1.672 | 93% | 80% | 0 | 0% | 100% | PAGINA WEB |

2.1.25.7.4 Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

| REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/01/2023 al 31/01/2023 | | | | | |
|---|-----------|-----|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| AÑO | TRIMESTRE | MES | PROMEDIO OFICINAS FISICAS | PROMEDIO LINEA TELEFONICA | PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES |
| 2023 | 1 | 1 | 4.91 | 4.29 | 3.67 |

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