



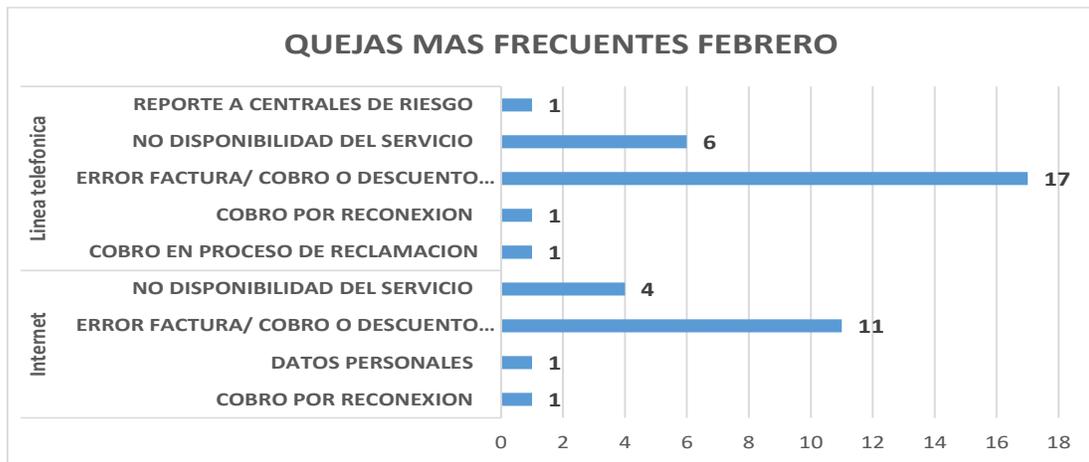
Estamos conectados a todo y a todos.

## AREA SERVICIO AL CLIENTE

### INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

Informe correspondiente al mes Febrero 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. (43 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				USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCION			MEDIOS DE DIVULGACIÓN
	NIVEL DE ATENCION 80%				TURNOS ASIGNADOS	RESULTADOS	META	
	TURNOS ASIGNADOS	TURNOS <15 MIN	RESULTADOS	META				
ENE	1.789	1.672	93%	80%	1	0%	100%	PAGINA WEB
FEB	1.189	1.073	90%	80%	0	0%	100%	PAGINA WEB

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

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/02/2023 al 28/02/2023					
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
2023	1	2	4.7	3.97	3.67

Elaboró: Maritza Paz C– Analista Servicio al Cliente

Revisó y Aprobó: Javier A. Herrera Rodríguez – 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