



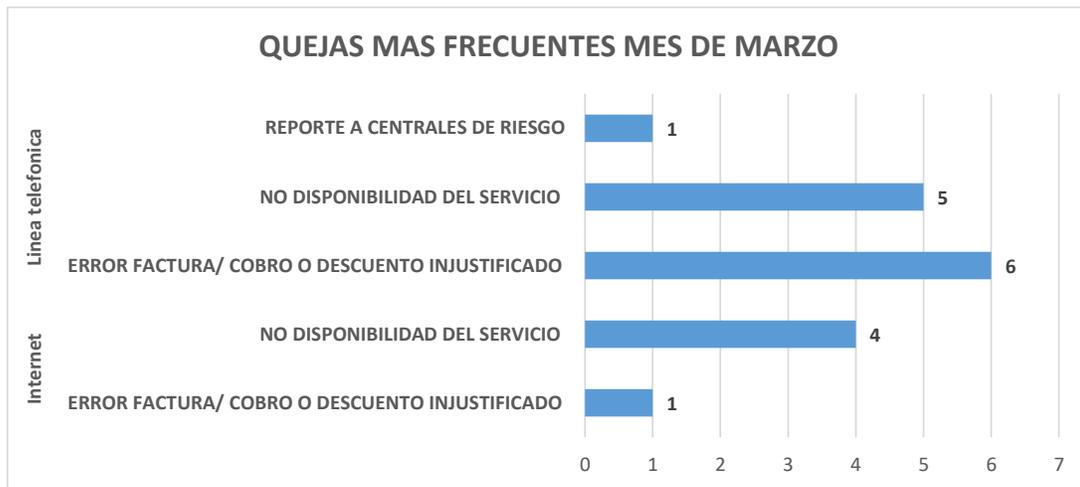
Estamos conectados a todo y a todos.

AREA SERVICIO AL CLIENTE

INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

Informe correspondiente al mes de Marzo 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. (17 Quejas radicadas)



2.1.25.6 Para las oficinas físicas y la línea telefónica.

MES	LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO										OFICINAS FISICAS 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	1345	1176	169	1000	87%	95%	85%	80%	13%	5%	1.789	1.672	93%	80%	1	0%	100%
FEB	1340	1142	198	971	85%	95%	85%	80%	15%	5%	1.189	1.073	90%	80%	0	0%	100%
MAR	1445	1366	79	1271	95%	95%	93%	80%	5%	5%	1.213	909	75%	80%	1	0%	100%

2.1.25.7.4 Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/03/2023 al 31/03/2023					
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
2023	1	3	4.87	4.2	3.5

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