



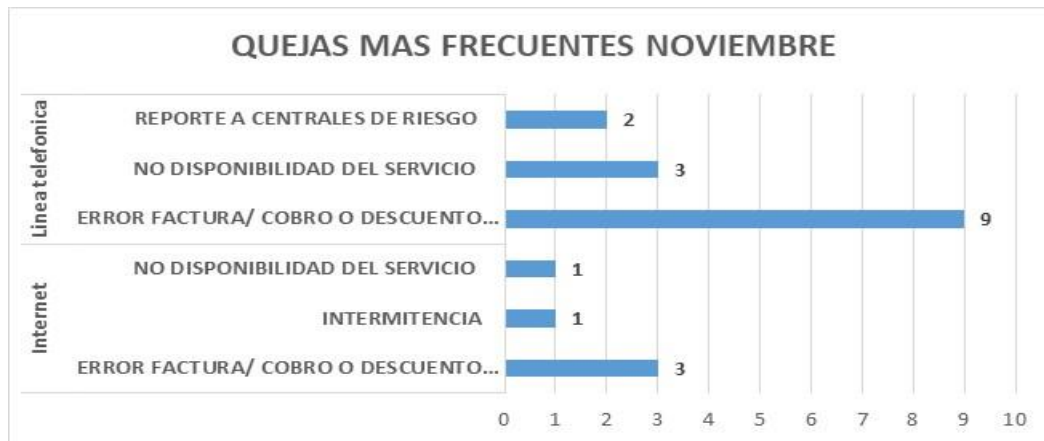
Estamos conectados a todo y a todos.

## AREA SERVICIO AL CLIENTE

### INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

Informe correspondiente al mes Noviembre 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. (19 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								
	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	TURNOS ASIGNADOS	TURNOS <15 MIN	RESULTADOS	META	TURNOS 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%
ABR	1473	1393	80	1316	95%	95%	94%	80%	5%	5%	1.080	857	79%	80%	1	0%	100%
MAY	2061	1929	132	1806	94%	95%	94%	80%	6%	5%	1.352	1.154	85%	80%	0	0%	100%
JUN	1430	1322	108	1228	92%	95%	93%	80%	8%	5%	1.199	1.049	87%	80%	0	0%	100%
JUL	1891	1709	182	1558	90%	95%	91%	80%	10%	5%	1.573	1.494	95%	80%	0	0%	100%
AGO	2390	2125	265	1731	89%	95%	653%	80%	11%	5%	1.724	1.614	94%	80%	0	0%	100%
SEP	1655	1520	135	1389	92%	95%	91%	80%	8%	5%	1.501	1.391	93%	80%	0	0%	100%
OCT	1290	1188	102	1071	92%	95%	90%	80%	8%	5%	1.365	1.312	96%	80%	0	0%	100%
NOV	1122	1066	56	977	95%	95%	92%	80%	5%	5%	1.355	1.247	92%	80%	0	0%	100%

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

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/11/2023 al 30/11/2023					
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
2023	4	11	4.72	4.51	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