



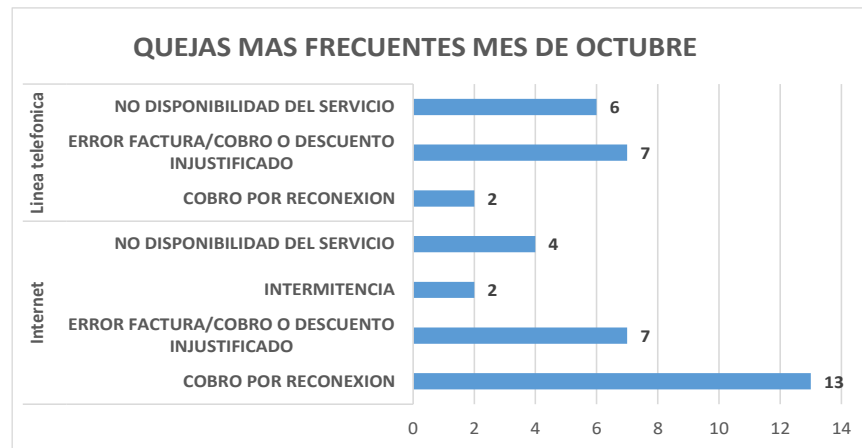
Estamos conectados a todo y a todos.

AREA SERVICIO AL CLIENTE

INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

Informe correspondiente al mes de Octubre 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. 41 Quejas radicadas)



2.1.25.6 Para las oficinas físicas y la línea telefónica.

| MES | NIVEL DE ATENCION 80% | | | | USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCION | | |
|-----|-----------------------|----------------|------------|------|---|------------|------|
| | TURNOS ASIGNADOS | TURNOS <15 MIN | RESULTADOS | META | TURNOS ASIGNADOS | 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% |

2.1.25.7.4 Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

| REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/10/2022 al 31/10/2022 | | | | | |
|---|-----------|-----|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| AÑO | TRIMESTRE | MES | PROMEDIO OFICINAS FISICAS | PROMEDIO LINEA TELEFONICA | PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES |
| 2022 | 4 | 10 | 4.8 | 4.33 | 3 |

Elaboró: Maritza Paz C– Analista Servicio al Cliente

Revisó y Aprobó: Javier Cuellar Moreno – 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