



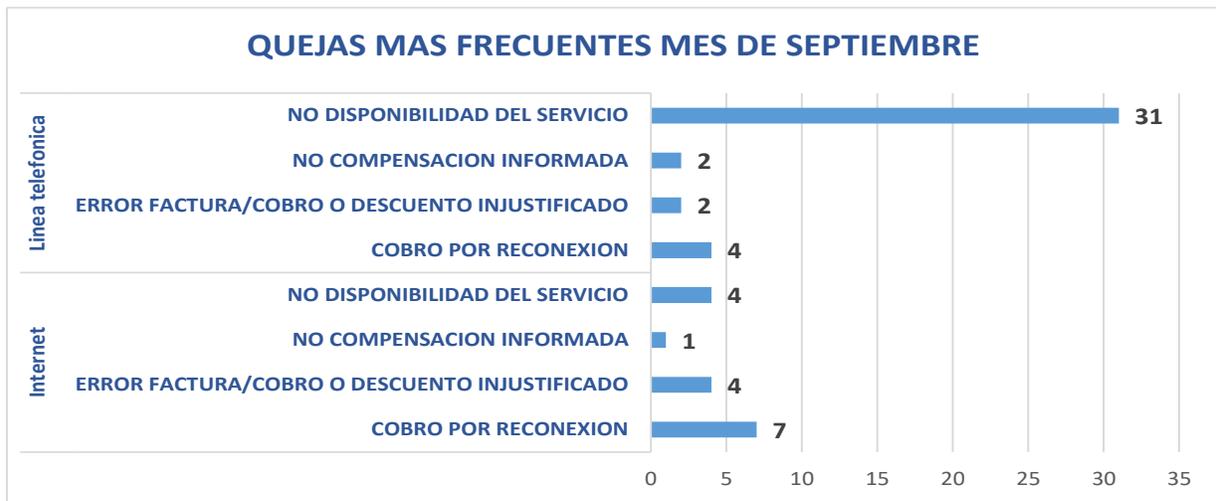
Estamos conectados a todo y a todos.

AREA SERVICIO AL CLIENTE

INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

Informe correspondiente al mes de Septiembre 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. 55 Quejas radicadas)



2.1.25.6 Para las oficinas físicas y la línea telefónica.

MES	OFICINAS FISICAS ATENCION USUARIO - DIGITURNO						
	NIVEL DE ATENCION 80%				USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCION		
	TORNOS ASIGNADOS	TORNOS <15 MIN	RESULTADOS	META	TORNOS 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%	4	0%	100%

2.1.25.7.4 Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/09/2022 al 30/09/2022					
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
2022	3	9	4.81	4.12	5

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