



Te conecta a lo que quieres.

AREA SERVICIO AL CLIENTE

INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Informe correspondiente al mes de Enero de 2021, 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.



2.1.25.7.2 Para las oficinas físicas - 2.1.25.7.3 Para la línea telefónica.

INDICADORES RESOLUCIÓN CRC 5111-2017 / ARTÍCULO 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN 2021																	
	LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO										OFICINAS FISICAS ATENCION USUARIO - DIGITURNO						
MES	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		
					RESULTAD OS	META	RESULTAD OS	META	RESULTAD OS	META	TURNOS ASIGNADOS	TURNOS <15 MIN	RESULTADOS	META	TURNOS ASIGNADOS	RESULTADOS	META
ENE	6914	6910	242	5874	96%	95%	85%	80%	4%	5%	2.270	2.236	99%	80%	0	0%	100%

2.1.25.7.4 Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/01/2020 al 31/01/2021						
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES	
2021	1	1	4.04	4.38	3.59	

Elaboró: Maritza Paz C. – Analista de Servicio al Cliente.

Revisó y Aprobó: Alexander Campo . – Jefe de Integración Tecnológica -Subgerente Comercial (E)



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