



Te conecta a lo que quieres.

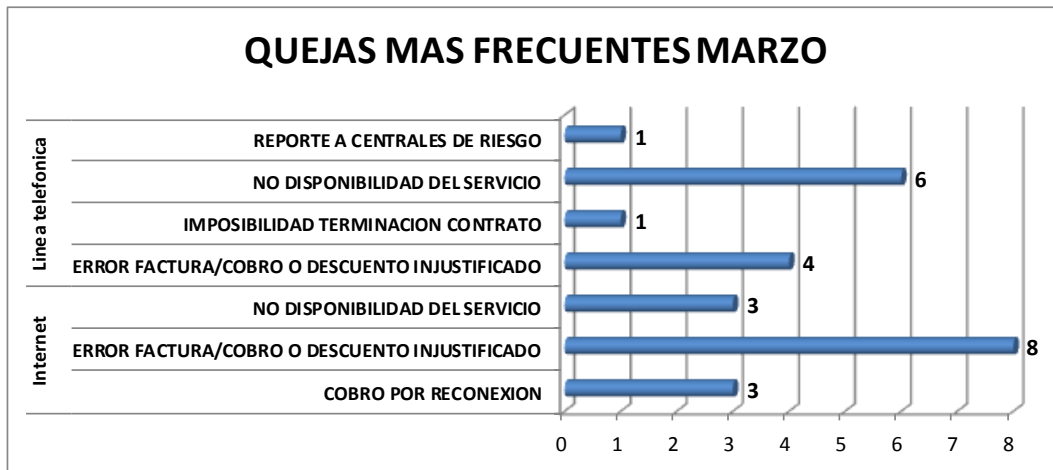
## AREA SERVICIO AL CLIENTE

### INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

#### INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Informe correspondiente al mes de Marzo 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																	
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		
					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%
FEB	7994	7580	414	6443	95%	95%	85%	80%	5%	5%	1.922	1.825	95%	80%	2	0%	100%
MAR	5339	5125	214	4145	96%	95%	81%	80%	4%	5%	1.995	1.900	95%	80%	2	0%	100%

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

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/03/2021 al 31/03/2021					
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
2021	1	3	4.02	4.17	5

Elaboró: Maritza Paz C. – Analista de Servicio al Cliente. Revisó y Aprobó: Javier Cuellar M. -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