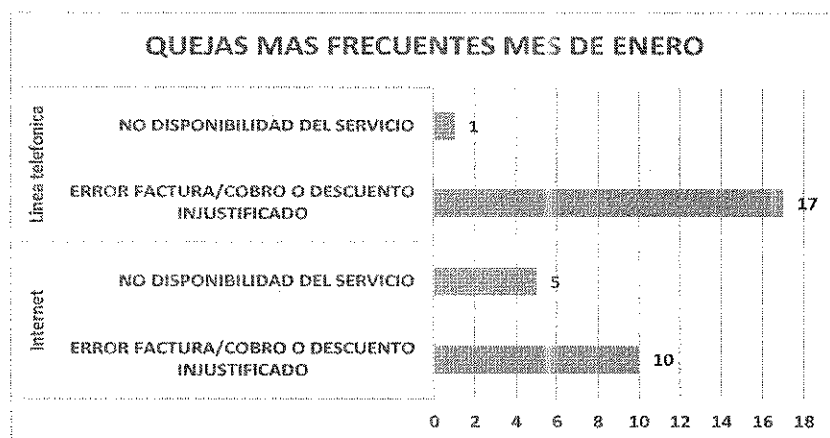


 Estémosle conectados a todo y a todos.	AREA SERVICIO AL CLIENTE
	INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES, Informe correspondiente al mes de Enero de 2026, en relación a la calidad en la atención del usuario de la ERT ESP, dando cumplimiento a la Resolución 5111 de 2017 “Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”. **Artículo 2.1.25.7. Indicadores de calidad en la atención.** Los operadores deben medir y publicar mensualmente a través de los distintos medios de atención los siguientes indicadores:

2.1.25.7.1. Quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios. (33 Quejas).



2.1.25.6 Para las oficinas físicas y la línea telefónica.

LINEA GRATUITA DE ATENCION										OFICINAS FISICAS ATENCION USUARIO - DIGITURNO									
MES	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS ATENDIDAS	NIVEL DE ATENCION 95%		NIVEL DE SERVICIO 30		META	RESULTADO S	META	NIVEL DE ATENCION	TURNOS ASIGNADOS	TURNOS CUS MIN	RESULTADOS	META	USUARIOS QUE TURNOS ASIGNADOS	RESULTADOS	META
					RESULTADOS	META	RESULTADOS	META											
ENE	329	311	18	298	95%	95%	96%	80%	5	5%	5%	735	566	80%	80%	0	0%	100%	

2.1.25.7.4 Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/01/2026 al 31/01/2026					
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
2026	1	1	4.41	4.38	3.33

Elaboró: Maritza Paz C— Analista Servicio al Cliente

Revisó: Camilo A. Correa — Subgerente Comercial (E)