



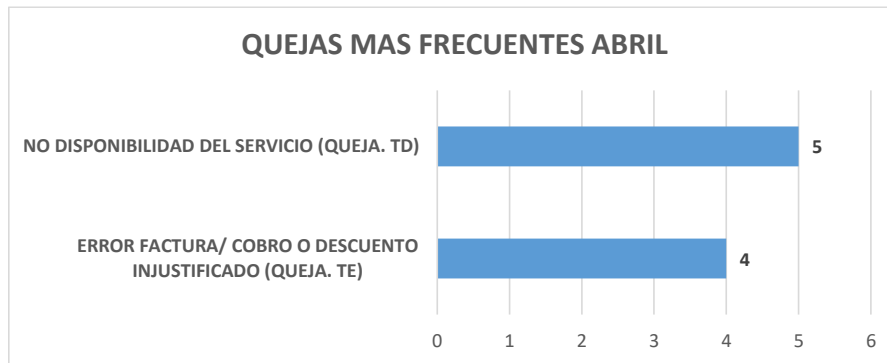
Estamos conectados a todo y a todos.

AREA SERVICIO AL CLIENTE

INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES, Informe correspondiente al mes de Abril de 2025, 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. (09 Quejas).



2.1.25.6 Para las oficinas físicas y la línea telefónica.

INDICADORES RESOLUCIÓN CRC 5111-2017 / ARTÍCULO 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN 2025																	
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		
				RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	TURNOS ASIGNADOS	TURNOS <15 MIN	RESULTADOS	META	TURNOS ASIGNADOS	RESULTADOS	META	
ENE	878	830	48	768	95%	95%	93%	80%	5%	5%	993	908	91%	80%	0	0%	100%
FEB	666	646	20	632	97%	95%	98%	80%	3%	5%	999	947	95%	80%	1	0%	100%
MAR	675	639	36	548	95%	95%	86%	80%	5%	5%	1.029	943	92%	80%	0	0%	100%
ABR	460	435	25	403	95%	95%	93%	80%	5%	5%	691	634	92%	80%	0	0%	100%

2.1.25.7.4 Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/04/2025 al 30/04/2025					
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
2025	2	4	4.62	4.32	3.53

Elaboró: Maritza Paz C– Analista Servicio al Cliente

Revisó: Oscar M. Soto Barbosa – Asistente Comercial

📞 Teléfono: (602) 620 2020 ✉ Correo electrónico: ertcali@ert.com.co

Av. 2BN #23N-47, Edificio Estación del Ferrocarril - Piso 2

Cali, Colombia

🌐 www.ert.com.co