



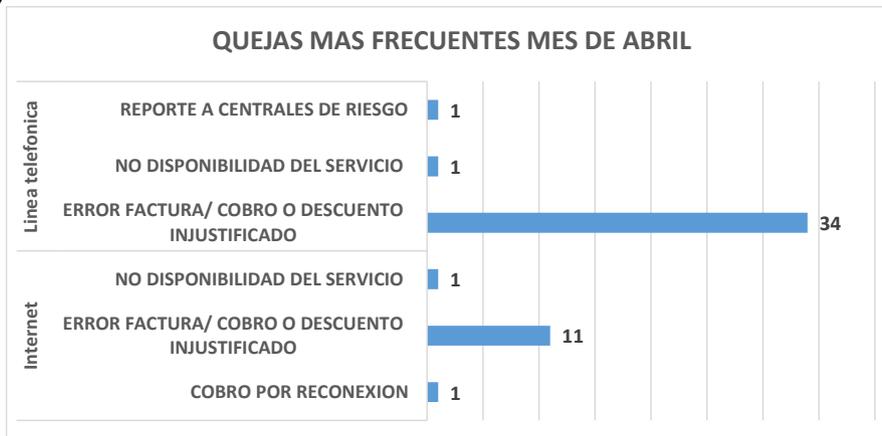
Estamos conectados a todo y a todos.

## AREA SERVICIO AL CLIENTE

### INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**, Informe correspondiente al mes Abril de 2024, 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. (49 Quejas radicadas).



#### 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 2024																	
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	TURNO ASIGNADOS	TURNO <15 MIN	RESULTADOS	META	TURNO ASINADOS	RESULTADOS	META
ENE	1243	1193	50	1138	96%	95%	95%	80%	4%	5%	1.641	1.615	98%	80%	0	0%	100%
FEB	940	893	47	820	95%	95%	92%	80%	5%	5%	1.221	1.098	90%	80%	1	0%	100%
MAR	1307	1238	69	1028	95%	95%	83%	80%	5%	5%	1.224	1.149	1	1	0	0%	100%
ABR	1667	1576	91	1401	95%	95%	89%	80%	5%	5%	1.442	1.234	86%	80%	0	0%	100%

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

REPORT E ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/04/2024 al 30/04/2024						
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES	
2024	2	4	4.67	4.63	3.7	

Elaboró: Maritza Paz C– Analista Servicio al Cliente

Revisó y Aprobó: Liliana Paz Marulanda – Subgerente Comercial

Copia: Elmer Montoya - Facturación y Cartera

**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](http://www.ert.com.co)