



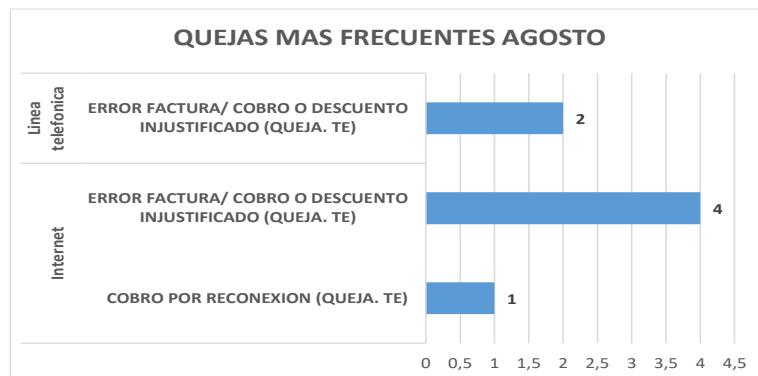
Estamos conectados a todo y a todos.

AREA SERVICIO AL CLIENTE

INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES, Informe correspondiente al mes de Agosto 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. (7 Quejas).



2.1.25.6 Para las oficinas físicas y la línea telefónica.

MES	INDICADORES RESOLUCIÓN CRC 5111-2017 / ARTÍCULO 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN 2025																			
	LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO					OFICINAS FÍSICAS ATENCIÓN USUARIO - DIGITURNO														
	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS ATENDIDAS ANTES DE 30 SEG.	NIVEL DE ATENCIÓN 95%	NIVEL DE SERVICIO 30 SEG.	NIVEL DE ABANDONO < 5%	TURNO ASIGNADOS	TURNO <15 MIN	NIVEL DE ATENCIÓN 80%	TURNO ASIGNADOS	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN
ENE	878	830	48	768	95%	95%	93%	80%	5%	91%	80%	0	0%	100%						
FEB	666	646	20	632	97%	95%	98%	80%	3%	95%	80%	1	0%	100%						
MAR	675	639	36	548	95%	95%	86%	80%	5%	95%	80%	0	0%	100%						
ABR	460	435	25	403	95%	95%	93%	80%	5%	95%	80%	0	0%	100%						
MAY	904	865	39	821	96%	95%	95%	80%	4%	91%	80%	0	0%	100%						
JUN	475	454	21	423	96%	95%	93%	80%	4%	93%	80%	0	0%	100%						
JUL	807	777	30	741	96%	95%	95%	80%	4%	95%	80%	0	0%	100%						
AGOS	357	338	19	320	95%	95%	95%	80%	5%	91%	80%	0	0%	100%						

2.1.25.7.4 Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/08/2025 al 31/08/2025					
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
2025	3	8	4.78	4.51	3

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

GOBERNACIÓN



Departamento del Valle del Cauca