



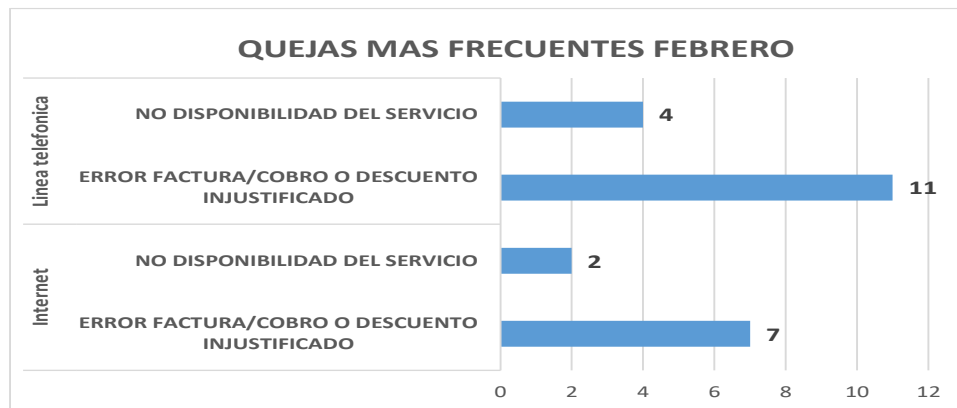
Estamos conectados a todo y a todos.

AREA SERVICIO AL CLIENTE

INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES, Informe correspondiente al mes de Febrero 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. (24 Quejas).



2.1.25.6 Para las oficinas físicas y la línea telefónica.

MES	LINEA GRATUITA DE ATENCION										OFICINAS FISICAS ATENCION USUARIO - DIGITURNO					
	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS ATENDIDAS	NIVEL DE ATENCION 95%	NIVEL DE ATENCION 95%	NIVEL DE SERVICIO 30	NIVEL DE SERVICIO 30	NIVEL DE SERVICIO 30	NIVEL DE SERVICIO 30	NIVEL DE ATENCION	USUARIOS QUE	USUARIOS QUE	USUARIOS QUE	USUARIOS QUE	USUARIOS QUE
					RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	TURNO ASIGNADOS	TURNO ASIGNADOS	TURNO ASIGNADOS	TURNO ASIGNADOS	TURNO ASIGNADOS	TURNO ASIGNADOS
ENE	329	311	18	298	95%	95%	96%	80%	5%	5%	735	586	80%	80%	0	0%
FEB	332	313	19	296	94%	95%	95%	80%	6%	5%	661	518	78%	80%	0	0%

2.1.25.7.4 Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/02/2026 al 28/02/2026					
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
2026	1	2	3.97	4.4	3.58

Elaboró: Maritza Paz C– Analista Servicio al Cliente

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

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

