



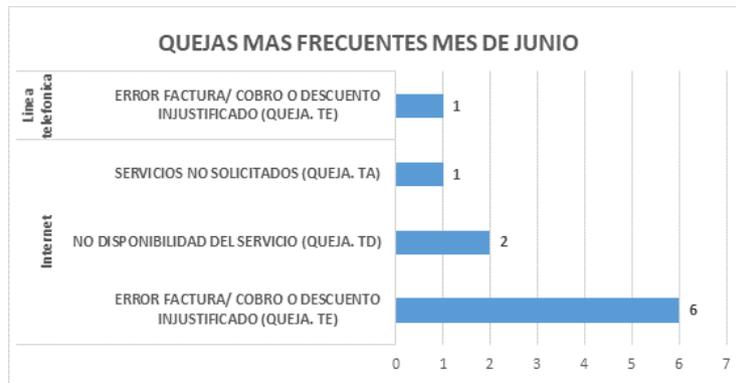
Estamos conectados a todo y a todos.

AREA SERVICIO AL CLIENTE

INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES, Informe correspondiente al mes de Junio 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. (10 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	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%		NIVEL DE ATENCIÓN 80%				USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN		
				RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	TORNOS ASIGNADOS	TORNOS <15 MIN	RESULTADOS	META	TORNOS 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%
MAY	904	865	39	821	96%	95%	95%	80%	4%	5%	763	696	91%	80%	0	0%	100%
JUN	475	454	21	423	96%	95%	93%	80%	4%	5%	686	641	93%	80%	0	0%	100%

2.1.25.7.4 Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION de 01/06/2025 al 30/06/2025						
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FÍSICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES	
2025	2	6	4.42	3.9	4	

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