



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 Marzo 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.

| MES | INDICADORES RESOLUCIÓN CRC 5111-2017 / ARTÍCULO 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN 2025 | | | | | | | | OFICINAS FÍSICAS ATENCIÓN USUARIO - DIGITURNO | | | | | | | | |
|-----|--|--------------------|----------------------|-------------------------------------|----------------------------|------|------------|------|---|------|------------------|----------------|---|------|------------------|------------|------|
| | LINEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO | | | | NIVEL DE ATENCIÓN 95% SEG. | | | | NIVEL DE ATENCIÓN 80% | | | | USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN | | | | |
| | LLAMADAS RECIBIDAS | LLAMADAS ATENDIDAS | LLAMADAS ABANDONADAS | LLAMADAS ATENDIDAS ANTES DE 30 SEG. | 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% |

2.1.25.7.4 Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

| REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/03/2025 al 31/03/2025 | | | | | |
|---|-----------|-----|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| AÑO | TRIMESTRE | MES | PROMEDIO OFICINAS FÍSICAS | PROMEDIO LINEA TELEFÓNICA | PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES |
| 2025 | 1 | 3 | 4.84 | 4.25 | 3.44 |

Elaboró: Maritza Paz C- Analista Servicio al Cliente

Revisó: Oscar M. Soto Barbosa – Asistente Comercial

Copia: Alexandra Mejia Prieto – Jefe de Presupuesto y Contabilidad



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