



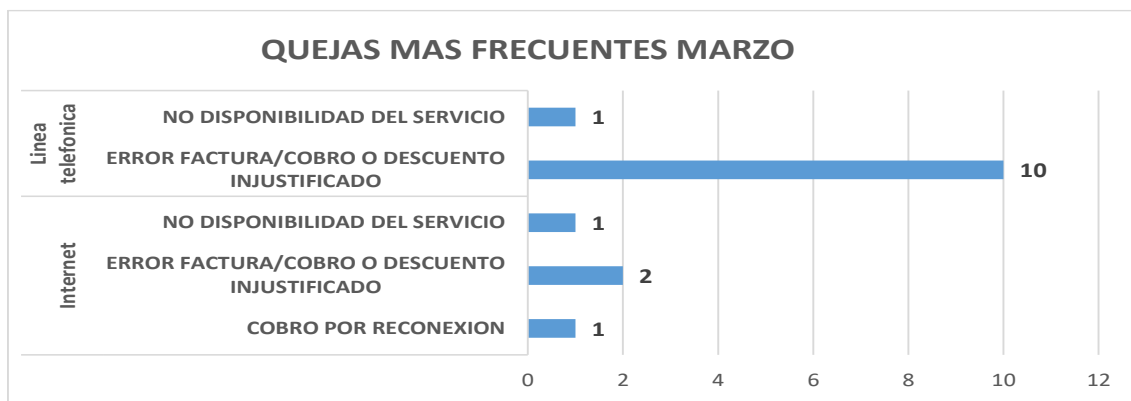
Estamos conectados a todo y a todos.

AREA SERVICIO AL CLIENTE

INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES, Informe correspondiente al mes de Marzo de 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. (15 Quejas).



2.1.25.6 Para las oficinas físicas y la línea telefónica.

LINEA GRATUITA DE ATENCION										OFICINAS FISICAS ATENCION USUARIO - DIGITURNO						
LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS ATENDIDAS	NIVEL DE ATENCION 95%		NIVEL DE SERVICIO 30				NIVEL DE ATENCION			USUARIOS QUE			
				RESULTADOS	META	RESULTADO	META	RESULTADO S	META	TURNOS ASIGNADOS	TURNOS <15 MIN	RESULTADOS	META	TURNOS ASIGNADOS	RESULTADOS	META
329	311	18	298	95%	95%	96%	80%	5%	5%	735	586	80%	80%	0	0%	100%
332	313	19	296	94%	95%	95%	80%	6%	5%	661	518	78%	80%	0	0%	100%
440	426	14	394	97%	95%	92%	80%	3%	5%	812	619	76%	80%	0	0%	100%

2.1.25.7.4 Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/03/2026 al 31/03/2026					
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
2026	1	3	4.34	4.09	3.29

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

