



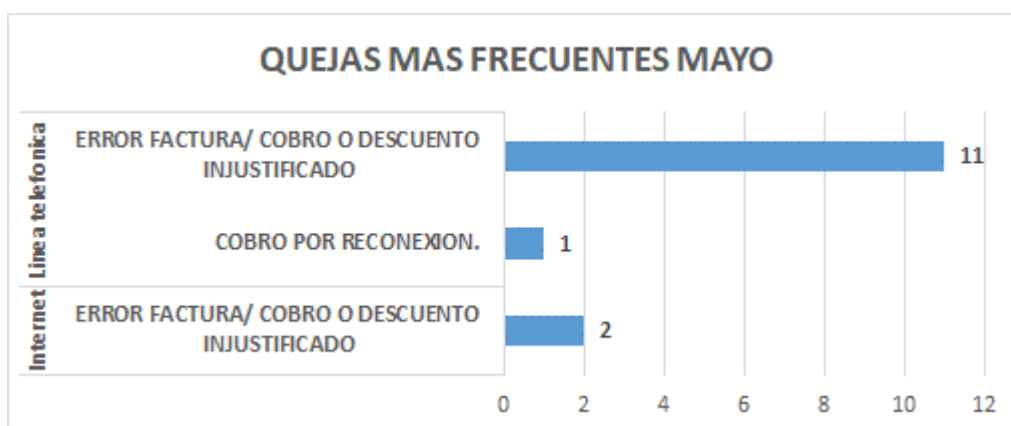
Estamos conectados a todo y a todos.

## AREA SERVICIO AL CLIENTE

### INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

**LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**, Informe correspondiente al mes de Mayo 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. (14 Quejas).



#### 2.1.25.6 Para las oficinas físicas y la línea telefónica.

| MES | LINEA GRATUITA DE ATENCION |                    |                      |                    |                       |            |      |                                 |      |            | OFICINAS FISICAS ATENCION USUARIO - DÍGITURNO |                  |                |            |      |                  |            |      | MEDIOS DE DIVULGACIÓN |
|-----|----------------------------|--------------------|----------------------|--------------------|-----------------------|------------|------|---------------------------------|------|------------|-----------------------------------------------|------------------|----------------|------------|------|------------------|------------|------|-----------------------|
|     | LLAMADAS RECIBIDAS         | LLAMADAS ATENDIDAS | LLAMADAS ABANDONADAS | LLAMADAS ATENDIDAS | NIVEL DE ATENCION 95% | RESULTADOS | META | NIVEL DE SERVICIO 30 RESULTADOS | META | RESULTADOS | META                                          | TURNOS ASIGNADOS | TURNOS <15 MIN | RESULTADOS | META | TURNOS ASIGNADOS | RESULTADOS | META |                       |
| ENE | 329                        | 311                | 18                   | 298                | 95%                   | 95%        | 96%  | 80%                             | 5%   | 5%         | 5%                                            | 735              | 586            | 80%        | 80%  | 0                | 0%         | 100% | WEB                   |
| FEB | 332                        | 313                | 19                   | 296                | 94%                   | 95%        | 95%  | 80%                             | 6%   | 5%         | 5%                                            | 661              | 518            | 78%        | 80%  | 0                | 0%         | 100% | WEB                   |
| MAR | 440                        | 426                | 14                   | 394                | 97%                   | 95%        | 92%  | 80%                             | 3%   | 5%         | 5%                                            | 812              | 619            | 76%        | 80%  | 0                | 0%         | 100% | WEB                   |
| ABR | 674                        | 617                | 57                   | 568                | 92%                   | 95%        | 92%  | 80%                             | 8%   | 5%         | 5%                                            | 682              | 550            | 81%        | 80%  | 0                | 0%         | 100% | WEB                   |
| MAY | 498                        | 490                | 8                    | 472                | 98%                   | 95%        | 96%  | 80%                             | 2%   | 5%         | 5%                                            | 705              | 569            | 81%        | 80%  | 0                | 0%         | 100% | WEB                   |

#### 2.1.25.7.4 Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

| REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/05/2026 al 31/05/2026 |           |     |                           |                           |                             |
|---------------------------------------------------------------|-----------|-----|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| AÑO                                                           | TRIMESTRE | MES | PROMEDIO OFICINAS FISICAS | PROMEDIO LINEA TELEFONICA | PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES |
| 2026                                                          | 1         | 5   | 4.37                      | 4.05                      | 3.77                        |

Elaboró: Maritza Paz C- Analista Servicio al Cliente

Revisó: Camilo A. Correa – Subgerente Administrativo y Financiero

📞 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](http://www.ert.com.co)

GOBERNACIÓN  
Departamento del  
Valle del Cauca

