



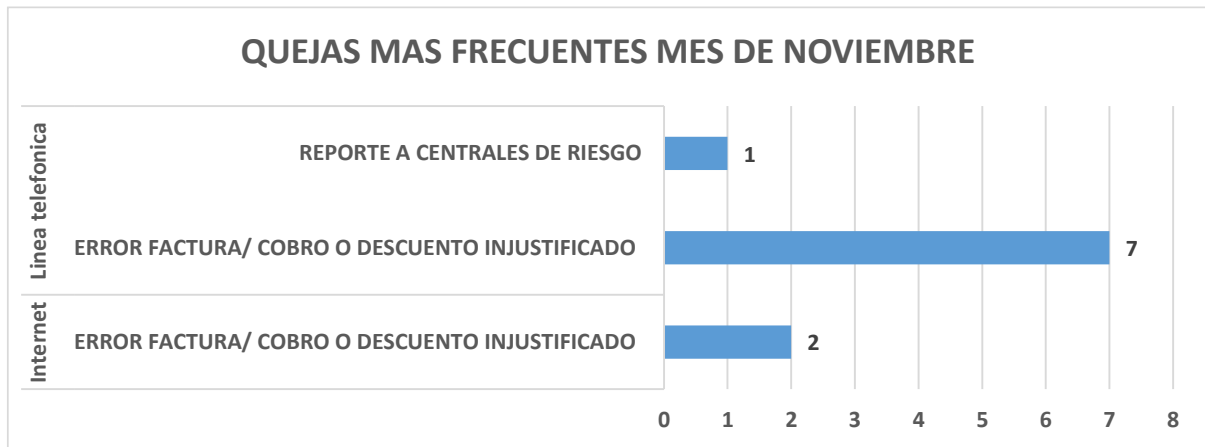
Estamos conectados a todo y a todos.

## AREA SERVICIO AL CLIENTE

### INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

**LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**, Informe correspondiente al mes de Noviembre de 2024, 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 radicadas).



#### 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 2024																	
MES	LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO							OFICINAS FISICAS ATENCION USUARIO - DIGITURNO									
	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS ATENDIDAS ANTES DE 30 SEG.	NIVEL DE ATENCION 95%		NIVEL DE SERVICIO 30 SEG.		NIVEL DE ABANDONO < 5%		NIVEL DE ATENCION 80%				USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCION		
					RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	TURNOS ASIGNADOS	TURNOS <15 MIN	RESULTADOS	META	TURNOS ASINADOS	RESULTADOS	META
ENE	1243	1193	50	1138	96%	95%	95%	80%	4%	5%	1.641	1.615	98%	80%	0	0%	100%
FEB	940	893	47	820	95%	95%	92%	80%	5%	5%	1.221	1.098	90%	80%	1	0%	100%
MAR	1307	1238	69	1028	95%	95%	83%	80%	5%	5%	1.224	1.149	94%	80%	0	0%	100%
ABR	1667	1576	91	1401	95%	95%	89%	80%	5%	5%	1.442	1.234	86%	80%	0	0%	100%
MAY	1399	1322	77	1101	94%	95%	83%	80%	6%	5%	1.151	989	86%	80%	0	0%	100%
JUN	970	918	52	854	95%	95%	93%	80%	5%	5%	1.098	993	90%	80%	0	0%	100%
JUL	872	830	42	790	95%	95%	95%	80%	5%	5%	1.323	1.216	92%	80%	0	0%	100%
AGOS	945	895	50	810	95%	95%	91%	80%	5%	5%	1.256	1.183	94%	80%	0	0%	100%
SEPT	1151	1077	74	973	94%	95%	90%	80%	6%	5%	1.073	1.028	96%	80%	0	0%	100%
OCT	920	873	47	788	95%	95%	90%	80%	5%	5%	1.223	1.213	99%	80%	0	0%	100%
NOV	796	754	42	706	95%	95%	94%	80%	5%	5%	960	930	97%	80%	0	0%	100%

☎ 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)



Estamos conectados a todo y a todos.

## AREA SERVICIO AL CLIENTE

## INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

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

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/11/2024 al 30/11/2024					
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
2024	4	11	4.85	3.62	3.7

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](http://www.ert.com.co)