



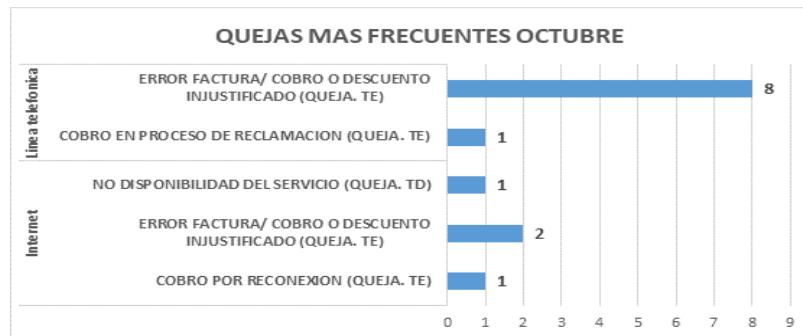
Estamos conectados a todo y a todos.

## AREA SERVICIO AL CLIENTE

### INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

**LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES,** Informe correspondiente al mes de Octubre 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. (13 Quejas).



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

MES	LINEA GRATUITA DE ATENCION							OFICINAS FISICAS ATENCION USUARIO - DIGITURNO							MEDIOS DE DIVULGACIÓN				
	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS ATENDIDAS	NIVEL DE ATENCION 95%	NIVEL DE SERVICIO 90	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	NIVEL DE ATENCION	TURNO ASIGNADOS	TURNO <15 MIN	RESULTADOS	META	TURNO ASIGNADOS	RESULTADOS	META	
ENE	878	830	48	768	95%	95%	93%	80%	5%	5%	993	908	91%	80%	0	0%	100%	WEB	
FEB	666	646	20	632	97%	95%	98%	80%	3%	5%	999	947	95%	80%	1	0%	100%	WEB	
MAR	675	639	36	548	95%	95%	86%	80%	5%	5%	1.029	943	92%	80%	0	0%	100%	WEB	
ABR	460	435	25	403	95%	95%	93%	80%	5%	5%	691	634	92%	80%	0	0%	100%	WEB	
MAY	904	865	39	821	96%	95%	95%	80%	4%	5%	763	696	91%	80%	0	0%	100%	WEB	
JUN	475	454	21	423	96%	95%	93%	80%	4%	5%	686	641	93%	80%	0	0%	100%	WEB	
JUL	807	777	30	741	96%	95%	95%	80%	4%	5%	1.225	1.169	95%	80%	0	0%	100%	WEB	
AGOS	357	338	19	320	95%	95%	95%	80%	5%	5%	809	735	91%	80%	0	0%	100%	WEB	
SEPT	243	230	13	216	95%	95%	94%	80%	5%	5%	882	805	91%	80%	0	0%	100%	WEB	
OCT	277	270	7	255	97%	95%	94%	80%	3%	5%	808	760	94%	80%	0	0%	100%	WEB	
TOTAL											8.885								

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

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/10/2025 al 31/10/2025					
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
2025	4	10	4.81	4.33	3.75

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