



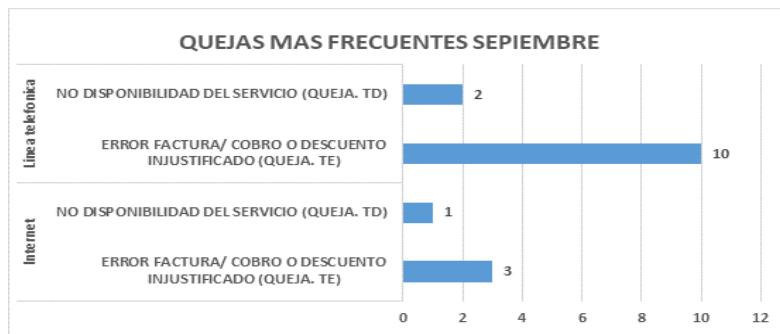
Estamos conectados a todo y a todos.

AREA SERVICIO AL CLIENTE

INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES, Informe correspondiente al mes de Septiembre 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. (16 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								
	LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO				OFICINAS FÍSICAS ATENCIÓN USUARIO - DIGITURNO								USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN								
	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS ATENDIDAS ANTES DE 30 SEG.	NIVEL DE ATENCIÓN 95%	NIVEL DE SERVICIO 30 SEG.	NIVEL DE ABANDONO < 5%	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	TURNOS ASIGNADOS	TURNOS <15 MIN	RESULTADOS	META	TURNOS ASIGNADOS	RESULTADOS	META	
ENE	878	830	48	768	95%	95%	80%	5%	5%	993	908	91%	80%	0	0%	0	100%	0	0%	100%	
FEB	666	646	20	632	97%	95%	98%	80%	3%	5%	999	947	95%	80%	1	0%	1	100%	0	0%	100%
MAR	675	639	36	548	95%	95%	86%	80%	5%	5%	1.029	943	92%	80%	0	0%	0	100%	0	0%	100%
ABR	460	435	25	403	95%	95%	93%	80%	5%	5%	691	634	92%	80%	0	0%	0	100%	0	0%	100%
MAY	904	865	39	821	96%	95%	95%	80%	4%	5%	763	696	91%	80%	0	0%	0	100%	0	0%	100%
JUN	475	454	21	423	96%	95%	93%	80%	4%	5%	686	641	93%	80%	0	0%	0	100%	0	0%	100%
JUL	807	777	30	741	96%	95%	95%	80%	4%	5%	1.225	1.169	95%	80%	0	0%	0	100%	0	0%	100%
AGOS	357	338	19	320	95%	95%	95%	80%	5%	5%	809	735	91%	80%	0	0%	0	100%	0	0%	100%
SEPT	243	230	13	216	95%	95%	94%	80%	5%	5%	882	805	91%	80%	0	0%	0	100%	0	0%	100%

2.1.25.7.4 Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/09/2025 al 30/09/2025						
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES	
2025	3	9	4.25	4.08	3.36	

Elaboró: Maritza Paz C- Analista Servicio al Cliente

Revisó: Oscar M. Soto Barbosa – Asistente Comercial



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