



Estamos conectados a todo y a todos.

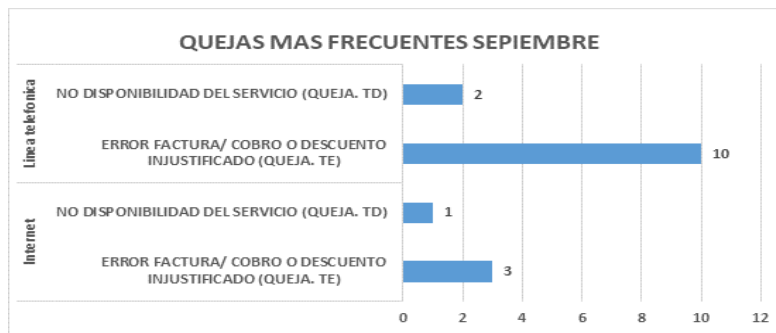
## AREA SERVICIO AL CLIENTE

### 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.

| INDICADORES RESOLUCIÓN CRC 5111-2017 / ARTÍCULO 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN 2025 |                                       |                    |                      |                                     |                       |            |      |            |      |                        |   |                 |            |      |                  |            |
|--|---------------------------------------|--------------------|----------------------|-------------------------------------|-----------------------|------------|------|------------|------|------------------------|---|-----------------|------------|------|------------------|------------|
| 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% | RESULTADOS | META | RESULTADOS | META | NIVEL DE ABANDONO < 5% | TURNOS ASIGNADOS                              | TURNOS < 15 MIN | RESULTADOS | META | TURNOS ASIGNADOS | RESULTADOS |
| ENE  | 878                                   | 830                | 48                   | 768                                 | 95%                   | 95%        | 93%  | 80%        | 5%   | 5%                     | 993   | 908             | 91%        | 80%  | 0                | 0%         |
| FEB  | 666                                   | 646                | 20                   | 632                                 | 97%                   | 95%        | 98%  | 80%        | 3%   | 5%                     | 999   | 947             | 95%        | 80%  | 1                | 0%         |
| MAR  | 675                                   | 639                | 36                   | 548                                 | 95%                   | 95%        | 86%  | 80%        | 5%   | 5%                     | 1.029   | 943             | 92%        | 80%  | 0                | 0%         |
| ABR  | 460                                   | 435                | 25                   | 403                                 | 95%                   | 95%        | 93%  | 80%        | 5%   | 5%                     | 691   | 634             | 92%        | 80%  | 0                | 0%         |
| MAY  | 904                                   | 865                | 39                   | 821                                 | 96%                   | 95%        | 95%  | 80%        | 4%   | 5%                     | 763   | 696             | 91%        | 80%  | 0                | 0%         |
| JUN  | 475                                   | 454                | 21                   | 423                                 | 96%                   | 95%        | 93%  | 80%        | 4%   | 5%                     | 686   | 641             | 93%        | 80%  | 0                | 0%         |
| JUL  | 807                                   | 777                | 30                   | 741                                 | 96%                   | 95%        | 95%  | 80%        | 4%   | 5%                     | 1.225   | 1.169           | 95%        | 80%  | 0                | 0%         |
| AGOS   | 357                                   | 338                | 19                   | 320                                 | 95%                   | 95%        | 95%  | 80%        | 5%   | 5%                     | 809   | 735             | 91%        | 80%  | 0                | 0%         |
| SEPT   | 243                                   | 230                | 13                   | 216                                 | 95%                   | 95%        | 94%  | 80%        | 5%   | 5%                     | 882   | 805             | 91%        | 80%  | 0                | 0%         |

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