

 Te conecta a lo que quieres.	GESTIÓN COMERCIAL
	INFORME SERVICIO AL CLIENTE III TRIMESTRE AÑO 2016

EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT EPS

**COORDINACION COMERCIAL
AREA DE SERVICIO AL CLIENTE**

**INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS
III TRIMESTRE**

AÑO 2016

 Te conecta a lo que quieres.	GESTIÓN COMERCIAL
	INFORME SERVICIO AL CLIENTE III TRIMESTRE AÑO 2016

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

Informe de Gestión correspondiente al III trimestre del año 2016, evaluando los resultados alcanzados en la atención y respuestas a las Peticiones, Quejas y Recursos, así:

La Empresa de Recursos Tecnológicos ERT ESP, cuenta con un promedio de 26.000 usuarios, prestando sus servicios de telefonía fija e Internet en 22 localidades del departamento del Valle del Cauca, donde se cuenta con el personal idóneo, siempre dispuesto a atender todos los requerimientos de los ciudadanos, con un indicador de respuesta efectivo y eficiente, encaminado a la satisfacción de nuestros usuarios y/o suscriptores y demás ciudadanos, basados en el Régimen integral de protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones (Resolución 3066 de 2011). Recibir tramitar y responder oportunamente a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de nuestros usuarios, es nuestra razón de ser.

La entidad cuenta con diferentes canales de atención al usuario, habilitados con el fin de que hagan uso de estas herramientas en el momento que lo requieran, como son: las Líneas gratuitas de atención telefónica, oficina virtual, Página Web, Red social, Oficinas físicas, puntos Vive Digital (áreas destinadas para uso exclusivo de transacciones de Gobierno en Línea). Cualquiera de estos canales le permite a nuestros usuarios, registrar y consultar el estado sus requerimientos en línea, como también enterarse de todo lo relacionado a la normatividad vigente.

Página Web: www.ert.com.co

Línea gratuita nacional: 018000930400

Help Desk corporativo: 018000520620.

Oficina virtual: www.ert.com/oficinavirtual/oficinadepqrs

 <p>Te conecta a lo que quieres.</p>	GESTIÓN COMERCIAL
	INFORME SERVICIO AL CLIENTE III TRIMESTRE AÑO 2016

El área de Atención al Cliente de la Empresa de Recursos Tecnológicos ERT ESP, durante el III Trimestre del año 2016, desarrolló actividades encaminadas al mejoramiento continuo, contribuyendo en la actualización de los procedimientos y a la vez en la disminución de las Peticiones, Quejas y Recursos; coordinando y ejecutando las acciones correctivas y preventivas tendientes a satisfacer los requerimientos e inquietudes de nuestros usuarios, dentro de los términos establecidos por la ley, contribuyendo así a la buena imagen de la entidad.

Para este trimestre, se continua con la interacción mediante la línea de atención al cliente 185, línea gratuita 018000930400, de igual manera la línea *505 soporte de Help Desk para nuestros usuarios de Internet, disponibles 7x24, brindando un soporte inmediato a las inquietudes y preguntas de nuestros usuarios.

Con base en el Formato “Seguimiento a PQR” se obtienen para el III Trimestre del año 2016, un total de 1026 *Peticiones, Quejas y Recursos*, de los cuales 805 son Peticiones, 217 Quejas y 4 Recursos.

EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT SA ESP					
TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS III TRIMESTRE AÑO 2016					
CLASE RECLAMO	TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
Peticion	Internet	150	176	128	454
	Línea telefonica	127	125	99	351
Total Peticion		277	301	227	805
Queja	Internet	38	41	54	133
	Línea telefonica	15	28	41	84
Total Queja		53	69	95	217
Recurso	Internet		1		1
	Línea telefonica	2	1		3
Total Recurso		2	2		4
Total general		332	372	322	1026

De acuerdo con la información anterior se puede evidenciar que la clase de reclamo más recibida en las Oficinas de Atención al Cliente de la ERT ESP, es *Peticiones* con el 78.5% del total de las PQR, *Quejas* con el 21.1% y los *Recursos* presentados en el trimestre con un 0.4% del total.



Te conecta a lo que quieres.

GESTIÓN COMERCIAL

INFORME SERVICIO AL CLIENTE III TRIMESTRE AÑO 2016

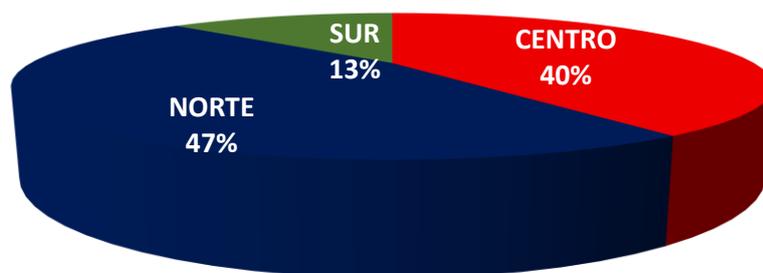
PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS POR ZONA

Para el análisis se clasifican los PQR en 3 grandes grupos, **Zona Centro** (Buga, Tuluá, Vijes, Ingenio Pichichi, Palmira, Guacarí, El Cerrito, Yotoco, Amaime) **Zona Norte** (Cartago, Zarzal, Zaragoza, La Victoria, Obando, Roldanillo, Caicedonia) **Zona Sur** (Cali, Buenaventura, Florida, Pradera, Dapa), los cuáles serán analizados a continuación:

En la siguiente la gráfica analizaremos los PQR interpuestos por los Usuarios distribuidos en las tres zonas descritas anteriormente, donde la zona norte cuenta con el mayor número de PQR interpuestos en el III trimestre.

ZONA	TOTAL	%
CENTRO	413	40%
NORTE	480	47%
SUR	133	13%
Total general	1026	100%

TOTAL PQR POR ZONA



PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS POR LOCALIDAD

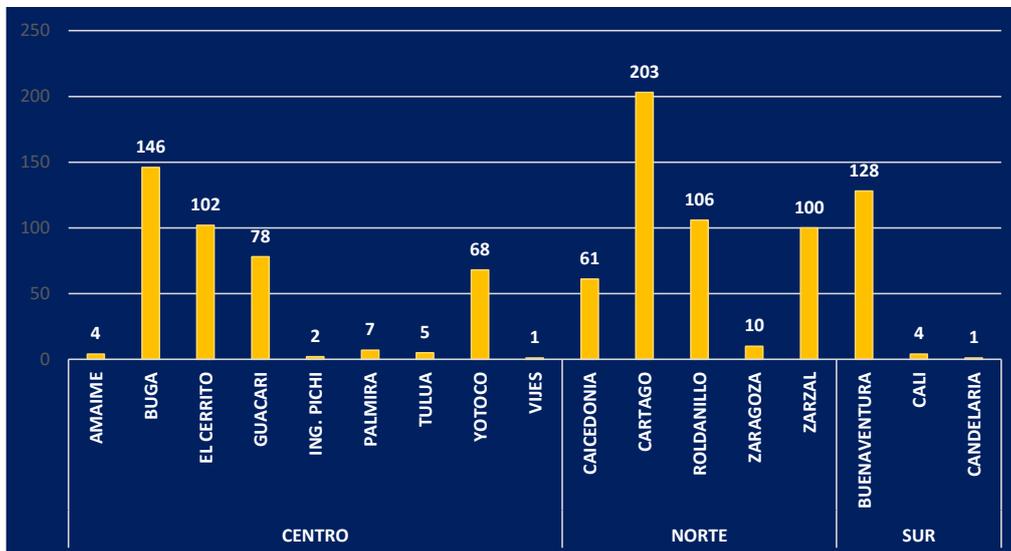
En la zona norte, la localidad de Cartago presenta el mayor número de PQR interpuestos, en la zona Centro, la localidad de Buga es la que más PQR fueron radicados y por último en la zona Sur es la localidad de Buenaventura, siendo estas las localidades más grandes en cada zona y con mayor número de usuarios, tal como se puede observar en la gráfica siguiente.



Te conecta a lo que quieres.

GESTIÓN COMERCIAL

INFORME SERVICIO AL CLIENTE III TRIMESTRE AÑO 2016



QUEJAS MÁS FRECUENTES REALIZADAS POR LOS USUARIOS

A continuación, se presentan los principales QUEJAS realizadas por nuestros usuarios del servicio telefónico e internet, en el III trimestre del año 2016, donde se puede evidenciar que la mayor que QUEJA presentada es por la clase de reclamo *“inconformidad con los servicios no prestados”*.

Durante el III trimestre del presente año, se presentaron fallas ajenas a nuestra voluntad en la red primaria por daños masivos debido al robo de fibra, generando la interrupción y por ende, deficiencia en el servicio de Internet ofrecido a nuestros usuarios.

Los reportes que nuestros usuarios registran, nos permiten conocer las fallas e inmediatamente determinar las causas, para efecto de corregirlas, si son atribuibles a la E.R.T SA ESP y poder garantizar la continuidad y calidad de nuestros servicios.

El área de servicio al cliente en los casos donde los usuarios hagan reclamación por los tiempos de indisponibilidades del servicio, procede a generar los ajustes

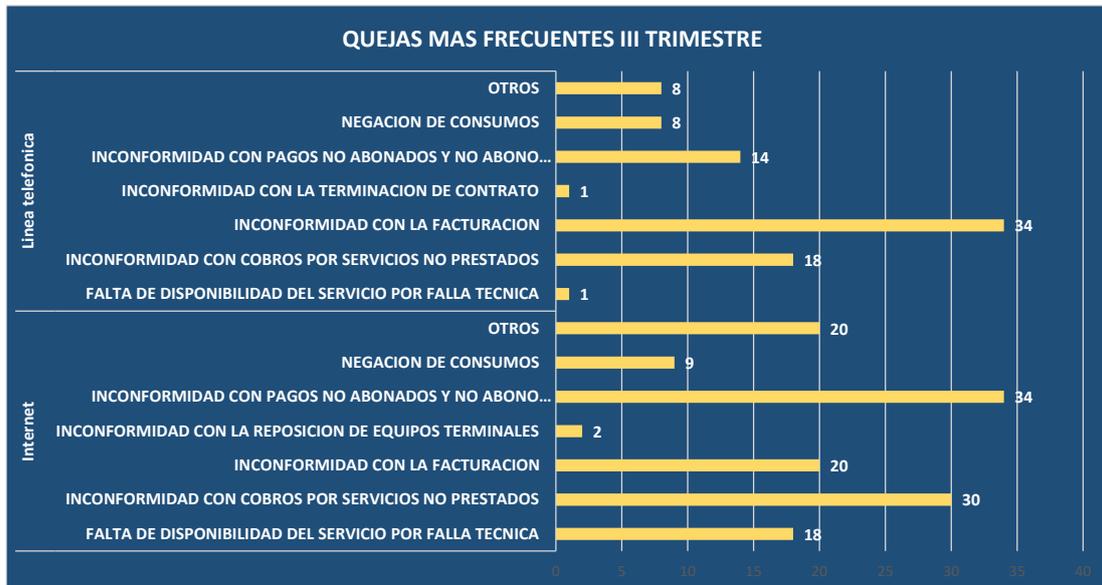


Te conecta a lo que quieres.

GESTIÓN COMERCIAL

INFORME SERVICIO AL CLIENTE III TRIMESTRE AÑO 2016

correspondientes a la compensación a que tiene derecho los usuarios, tal como lo determina el *Artículo 33 de la Resolución 3066 de 2011*.



RETIROS

En III trimestre según el informe de PQR generado, se presentaron 429 peticiones por concepto de “RETIRO”, a continuación se detalla el motivo de retiro expresado por nuestros usuarios:



 <p>Te conecta a lo que quieres.</p>	GESTIÓN COMERCIAL
	INFORME SERVICIO AL CLIENTE III TRIMESTRE AÑO 2016

RECURSOS INTERPUESTOS

En el III trimestre del año 2016, de los 1026 PQR interpuestos por nuestros usuarios, solo se presentaron 4 recursos de reposición en subsidio de apelación, que corresponde a un 0.4% del total de los PQR atendidos.

Tenemos que 2 de los recursos presentados fueron a favor del usuario y corresponden a la zona centro, y los otros 2 corresponden 1 a la zona sur y 1 a la zona norte, los cuales no fueron a favor del usuario; para estos dos últimos casos, se remite el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, para que decida de fondo.

LOCALIDAD	CLASE DE PQR	TOTALES
A FAVOR DEL USUARIO		
AMAIME	COBROS INOPORTUNOS	1
BUGA	TRASLADO	1
EN CONTRA DEL USUARIO		
CALI	NEGACION DE LLAMADAS LOCAL EXTENDIDA	1
ZARZAL	RECONEXION	1
Total general		4

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA Y TÉRMINOS DE RESPUESTA.

El total de los PQR que se presentaron fueron respondidos en un 100% dentro de los tiempos normativos, de los 1026 PQR instaurada por los usuarios, se les dio respuesta dentro del término (15 día hábiles) como lo estipula el manual de *protección al usuario Resolución 3066 de 2011*.

Para todos los efectos, los términos para dar respuesta a las peticiones se contarán desde el día siguiente a su radicación en las oficinas de la ERT ESP, así:

Peticiones: 15 días hábiles después de la recepción del requerimiento.

Queja: 15 días hábiles después de la recepción del requerimiento.

Reclamo: 15 días hábiles después de la recepción del requerimiento.

Recurso: 15 días hábiles después de la recepción del requerimiento.

 <p>Te conecta a lo que quieres.</p>	GESTIÓN COMERCIAL
	INFORME SERVICIO AL CLIENTE III TRIMESTRE AÑO 2016

A continuación se anexa informe de variables del área de servicio al cliente, donde se refleja el total de las peticiones, quejas y recursos interpuestos por nuestros usuarios con corte a el mes de septiembre de 2016, de igual forma se puede evidenciar los días promedios en dar respuesta y los casos a favor del cliente.

EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT SA ESP												
DEPARTAMENTO COMERCIAL												
VARIABLES SERVICIO AL CLIENTE												
VARIABLES	2016											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septbre	Octbre	Novbre	Dicbre
Total de PQR (incluye todas las solicitudes de los usuarios, verbal y escrito)	272	442	391	388	377	350	332	372	322			
Numero de PQR contestados oportunamente, en menos de 15 dias habiles	272	442	391	388	377	350	332	372	322			
Total PQR ESCRITO (respuestas emitidas)	36	47	34	29	30	41	24	41	26			
Total PQR VERBAL (se tramita de forma inmediata al usuario, directamente por la auxiliar de servicio al cliente y/o responsable de sede)	236	395	357	359	347	309	308	331	296			
Dias promedio en dar respuesta.	9,0	3,0	2,0	3,0	2,0	4,0	3,0	2,0	2,0			
Numero de casos a favor del cliente	267	436	388	378	369	345	325	364	312			
Recursos presentados	0	0	0	2	2	0	0	2	2			
Efectividad en los tiempos de respuesta	40%	80%	87%	80%	87%	73%	80%	87%	87%			
Efectividad en casos a favor del usuario	98%	99%	99%	97%	98%	99%	98%	98%	97%			

ACCIONES DE MEJORA

- Es de vital importancia continuar con la estrategia fidelización y retención de usuarios, planteada en el plan de fidelización y retención año 2016, el cual tiene como objetivo disminuir los retiros en un 5% con respecto al año anterior, compromiso adquirido por cada una de las áreas en el plan de acción año 2016, para disminuir el indicador de retiros.

 <p>Te conecta a lo que quieres.</p>	GESTIÓN COMERCIAL
	INFORME SERVICIO AL CLIENTE III TRIMESTRE AÑO 2016

De igual forma para que el plan de fidelización y retención sea exitoso, debe ir de la mano con la inversión en el mejoramiento y actualización constante de los servicios que ofrecemos, ya que el usuario de hoy es cada vez más exigente, no solo exige un buen servicio al cliente, sino también un producto de alta calidad y de igual forma la competencia es cada vez más agresiva.

- Con el ánimo de mejorar el proceso de servicio al cliente en cuanto al manejo de las peticiones, quejas y recursos, se debe desarrollar con el área de Informática un sistema de “Notificación vía correo electrónico” en el módulo de PQR pendientes, lo anterior contribuirá al seguimiento y control de los mismos, minimizando los posibles vencimientos y aumentando el porcentaje de efectividad en los tiempos de respuesta.
- Continuar con la puesta en práctica del procedimiento de recuperación de los equipos entregados en comodato a los usuarios, en el momento de la terminación del contrato de servicios de comunicación suscrito entre las partes, a la fecha se evidencia que en Procedimiento P-052 Retiro del servicio, esta actualizado con la normatividad vigente, pero no se está aplicando.
- Para el proceso de corte administrativo P-046, se propone realizar acciones de mejora que contribuyan al cumplimiento de la normatividad vigente, haciendo referencia a las notificaciones de las decisiones administrativas generadas a los usuarios por el corte unilateral del contrato, según lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

 Te conecta a lo que quieres.	GESTIÓN COMERCIAL
	INFORME SERVICIO AL CLIENTE III TRIMESTRE AÑO 2016

Es importante resaltar que el Área de Servicio al cliente atendió 1026 PQR de manera oportuna y eficiente, contribuyendo así a la satisfacción de los usuarios y al buen nombre de la ERT ESP, por lo cual agradece a los colaboradores que hicieron posible esta excelente gestión.

AREA DE SERVICIO AL CLIENTE.

Elaboro: Maritza Paz Castaño – Analista de Servicio al Cliente.