



Área Servicio al Cliente Informe de gestión I Semestre año 2022

Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. ERT E.S.P.



TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS AÑO 2022



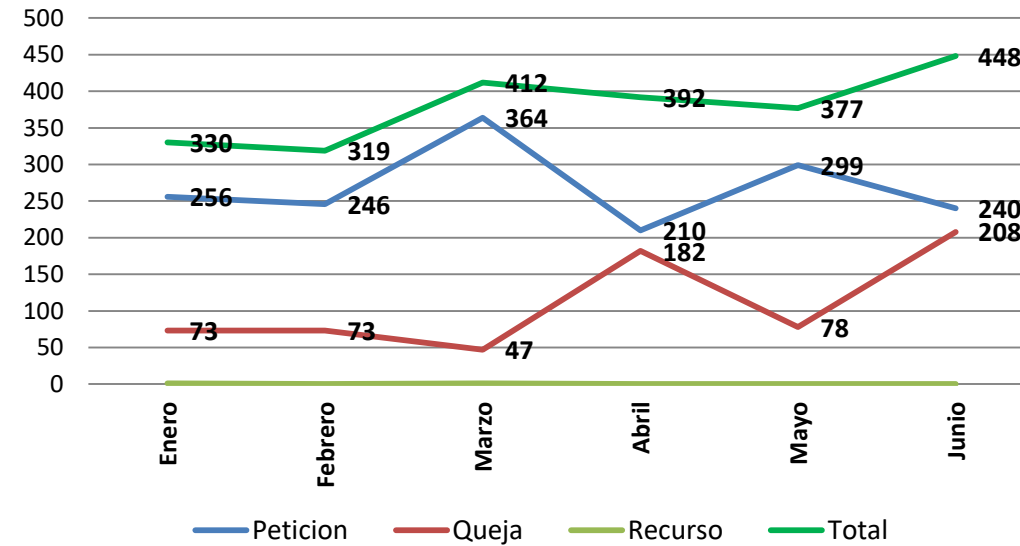
Estamos conectados a todo y a todos.



Clasificados según su naturaleza



Historial



Es de resaltar que el total de las *Peticiones*, *Quejas* y *Recursos* radicadas durante el I Semestre del año 2022, representan el 16% de los 14.413 servicios activos al terminar el semestre.

TIEMPO DE ATENCION TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS



Estamos conectados a todo y a todos.



EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP					
AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2022					
MES	Peticion	Queja	Recurso	Total recibidos	Promedio de días hábiles en dar respuesta
ENERO	256	73	1	330	6
FEBRERO	246	73	0	319	6
MARZO	364	47	1	412	5
ABRIL	210	182		392	2
MAYO	299	78		377	5
JUNIO	240	208		448	5
Total general	1615	661	2	2278	4,8

La ERT ESP al corte del I Semestre del año 2022, atendió 2278 PQR radicados por los usuarios, dando respuesta en un promedio de 4,8 días hábiles, cumpliendo con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicio de Comunicaciones.

TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS



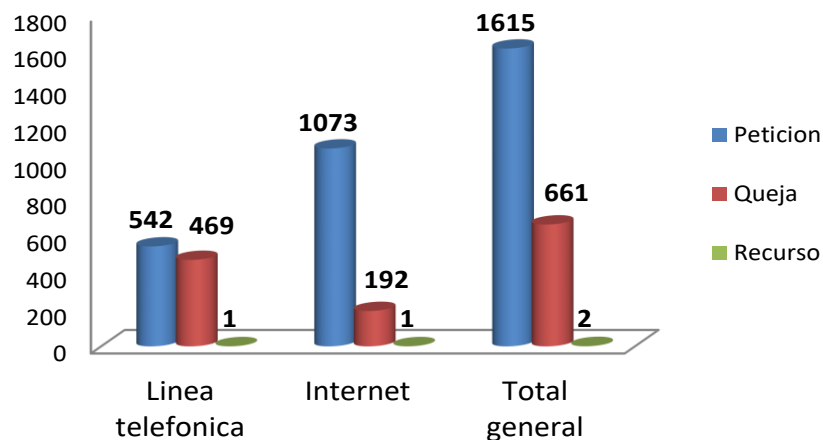
Estamos conectados a todo y a todos.



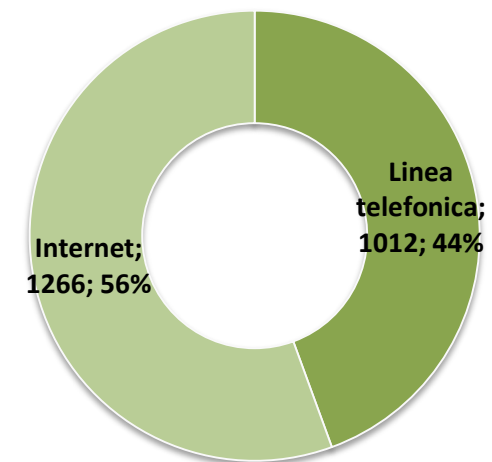
EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP					
AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2022					
TIPO	Peticion	Queja	Recurso	Total general	%
Internet	1073	192	1	1266	56%
Linea telefonica	542	469	1	1012	44%
Total general	1615	661	2	2278	100%

Se observa que en el I Semestre del año 2022, del total de los PQR radicados, el 44% están asociados al componente de Telefonía y el 56% al servicio de Internet.

Componente



Participacion Componente



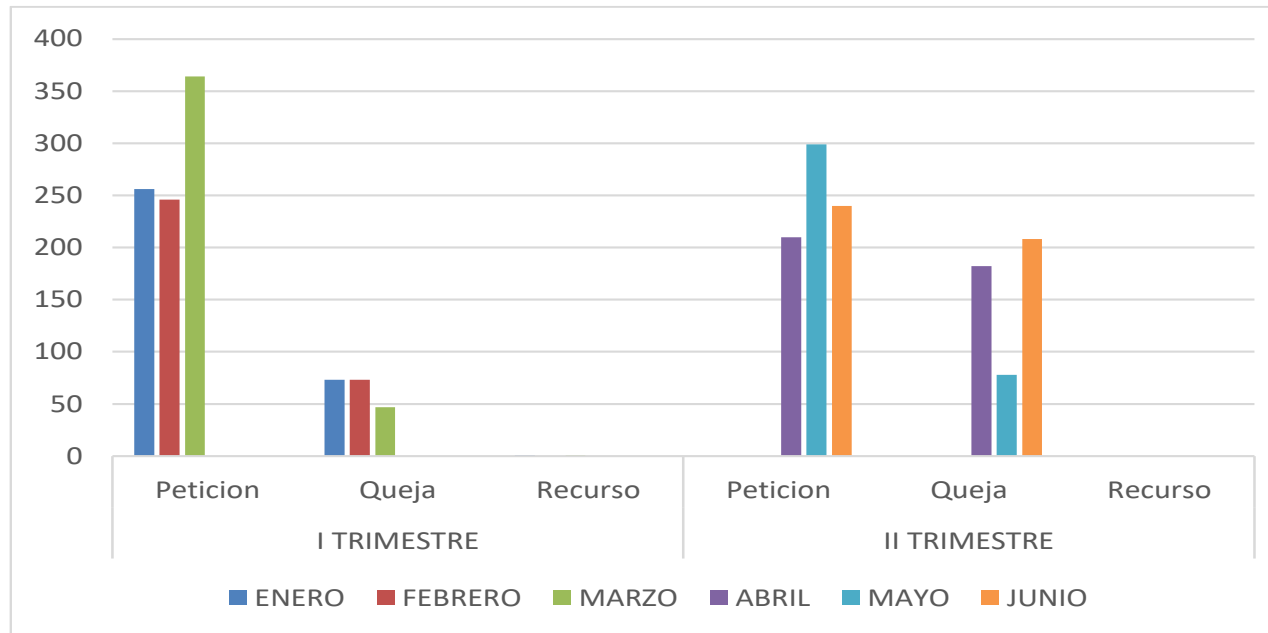
TOTAL PQR POR TRIMESTRE



Estamos conectados a todo y a todos.



EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP						
AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2022						
MES	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE		
	Peticion	Queja	Recurso	Peticion	Queja	Recurso
ENERO	256	73	1			
FEBRERO	246	73	0			
MARZO	364	47	1			
ABRIL				210	182	
MAYO				299	78	
JUNIO				240	208	
Total general	866	193	2	749	468	



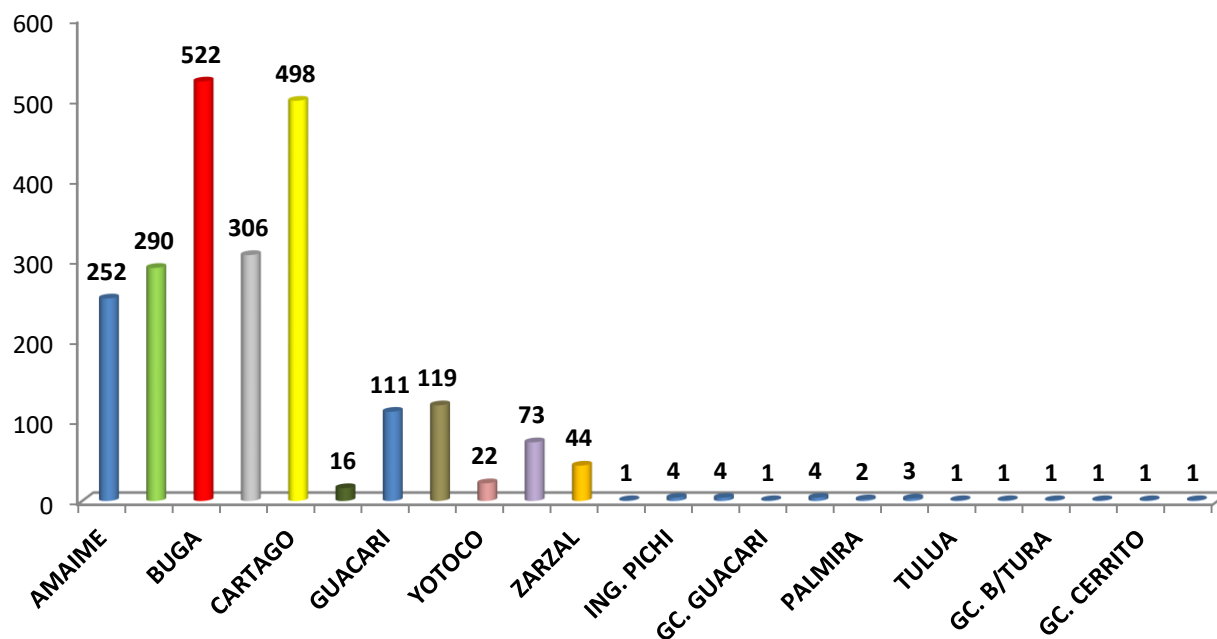
TOTAL PQR POR OFICINA DE ATENCION



Estamos conectados a todo y a todos.



En I Semestre del año 2022, el mayor numero de PQR fueron radicados en la localidad de Buga, con un total de 522 de los 2278 PQR, de igual forma se observa 2 Recursos radicados en la misma sede.



LOCALIDAD	Peticion	Queja	Recurso	Total general
AMAIME	12	240		252
BUENAVENTURA	107	183		290
BUGA	412	108	2	522
CAICEDONIA	289	17		306
CARTAGO	448	50		498
EL CERRITO	10	6		16
GUACARI	110	1		111
ROLDANILLO	108	11		119
YOTOCO	18	4		22
ZARAGOZA	56	17		73
ZARZAL	29	15		44
LA PAILA	1			1
ING. PICHÍ	4			4
GC. BUGA	2	2		4
GC. GUACARI		1		1
GC. CALI	3	1		4
PALMIRA	2			2
BUGA GPON	2	1		3
TULUA	1			1
CALI	1			1
GC. B/TURA		1		1
GC. CARTAGO		1		1
GC. CERRITO		1		1
EL CARMEN		1		1
Total general	1615	661	2	2278

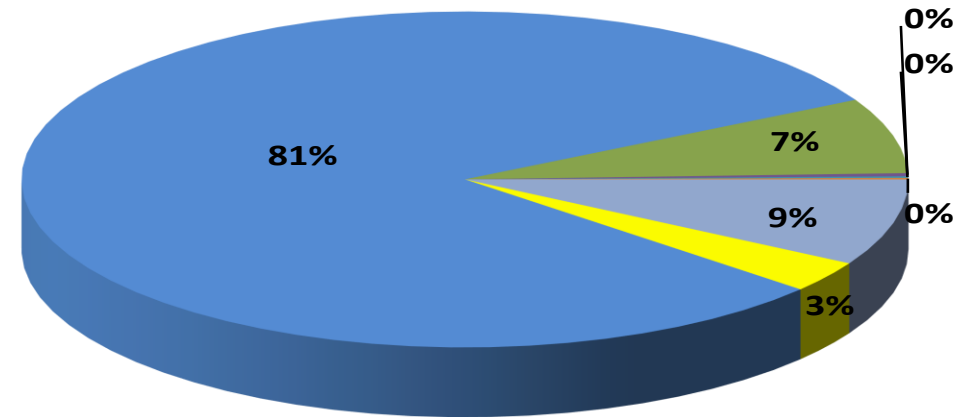
TOTAL QUEJAS POR TIPOLOGIA



Estamos conectados a todo y a todos.



- COBRO POR RECONEXION
- NO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO
- ERROR FACTURA/COBRO O DESCUENTO INJUSTIFICADO
- COBRO EN PROCESO DE RECLAMACION
- CAIDA DE LLAMADAS
- INTENTO DE LLAMADA NO EXITOSA
- NO COMPENSACION INFORMADA



La CRC en la Resolución de Protección al usuario 5111 de 2017, hace énfasis en el numero de quejas presentadas por los usuarios; durante el I semestre del año 2022 se radicaron 661 quejas y se puede evidenciar que el mayor porcentaje de estas, corresponden a la tipología «*No disponibilidad del Servicio*» con un 81 %, seguida de la tipología «*no compensación informada*», con el 9% del total de las quejas radicadas, para los servicios de Telefonía e Internet.

COMPARATIVO PQR AÑO 2022-2021



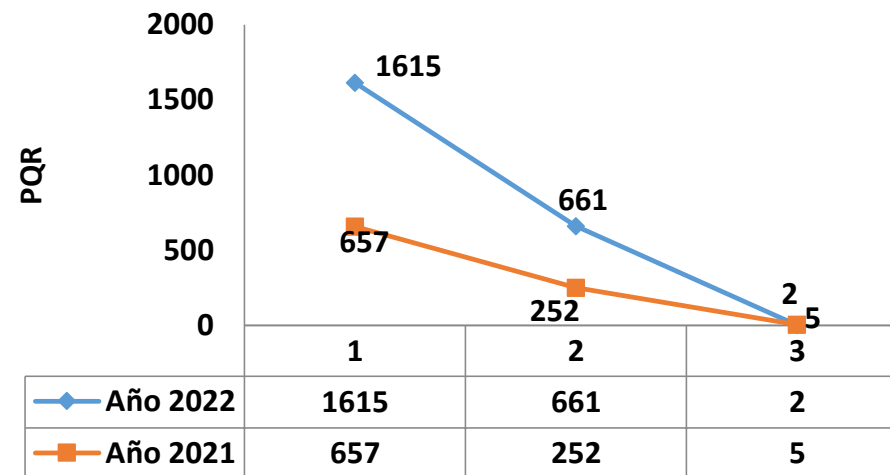
Estamos conectados a todo y a todos.



Se observa para el I Semestre del año 2022 un aumento del 149% del total de las Peticiones y Quejas/Reclamos, radicados por los usuarios, en comparación al año 2021.

Por el contrario se nota una disminución de los Recursos de Reposición en Subsidio de Apelación, donde en el I trimestre del año 2021 se radicaron (5) recursos y en el año 2022 se han radicado (2).

COMPARATIVO PQR 2022-2021		
CLASE	2022	2021
Peticiones	1615	657
Quejas	661	252
Recursos	2	5
Total	2278	914



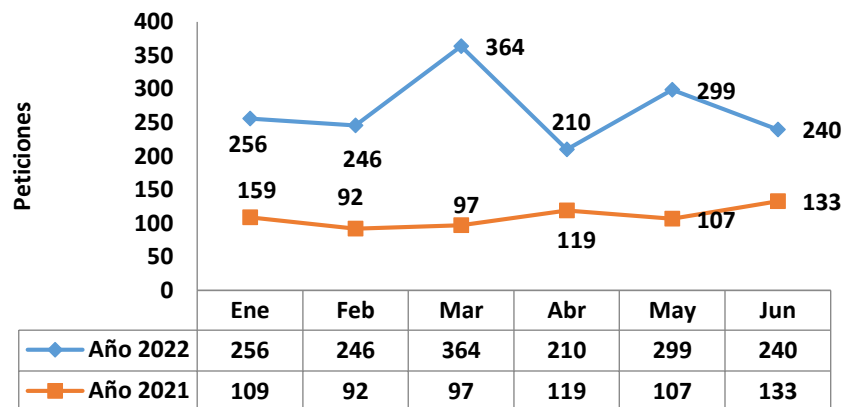
COMPARATIVO PETICIONES Y QUEJAS AÑO 2022-2021



Estamos conectados a todo y a todos.



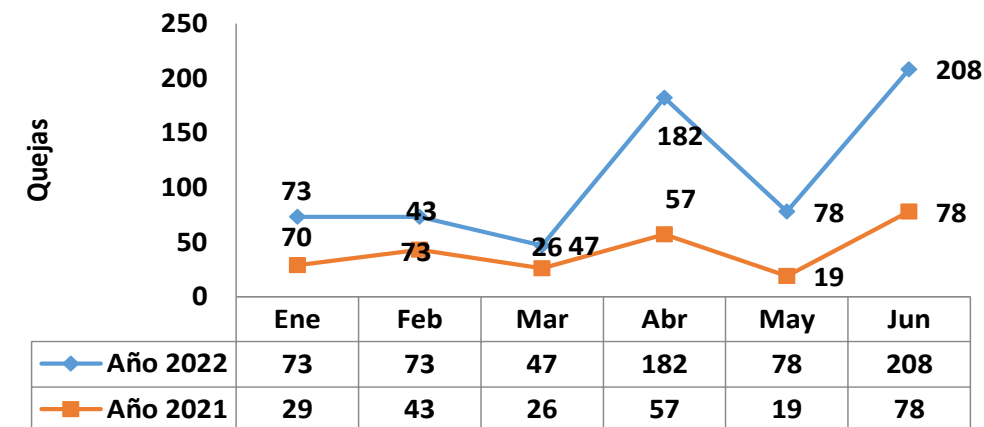
COMPARATIVO PETICIONES AÑOS 2022-2021



En el I semestre del año 2022, se presenta un incremento del 146% del total de las Peticiones, respecto al año 2021.

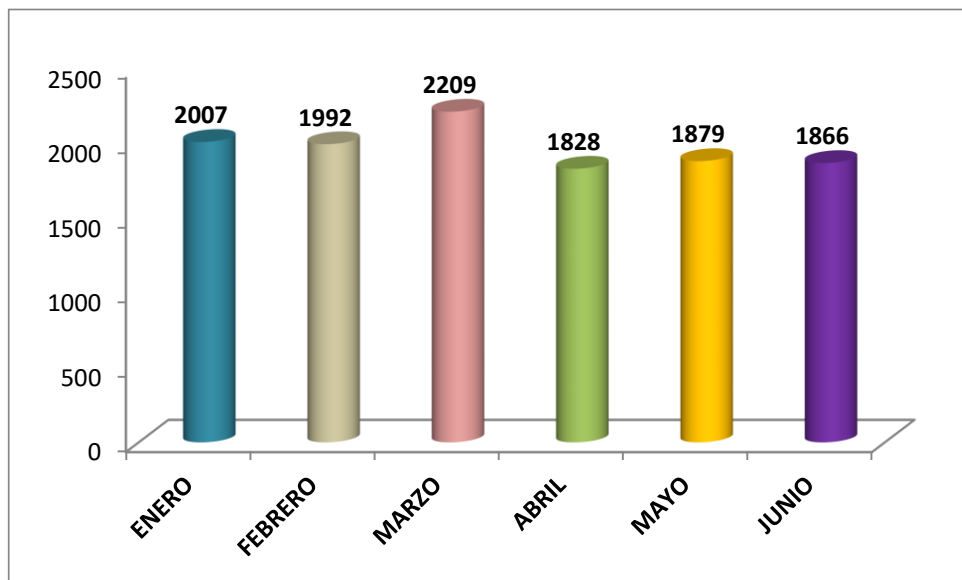
COMPARATIVO PETICIONES 2022-2021		
Año	2022	2021
Total	1615	657

COMPARATIVO QUEJAS AÑOS 2022-2021



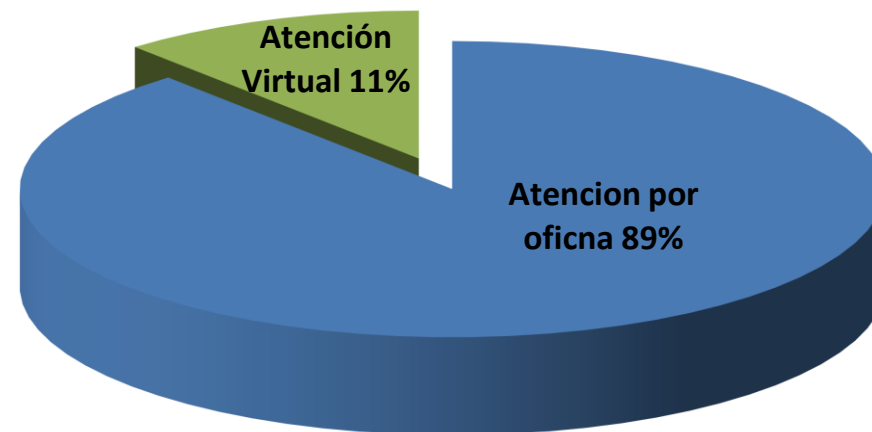
En el I semestre del año 2022, se presenta un incremento del 162% del total de las Quejas radicadas, con respecto al año 2021.

COMPARATIVO QUEJAS 2022-2021		
Año	2022	2021
Total	661	252



Del total de las solicitudes y PQR atendidos, por la ERT ESP, durante el I semestre del año 2022 el 11% han sido radicados de manera virtual, un 89% de manera física.

Durante el I Semestre del año 2022, se asignó un total de 11.781 turnos, para la atención a través de las oficinas físicas; la ERT ESP tiene a su disposición las oficinas físicas de atención al usuario, en todos los municipios donde presta los servicios, así mismo cuenta con medios virtuales y líneas de atención al usuario.



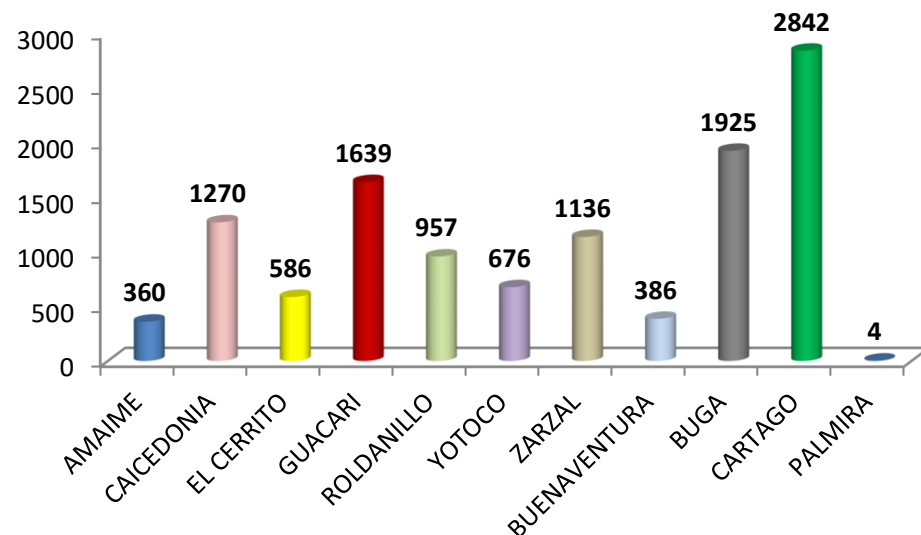
ATENCIÓN OFICINAS FÍSICAS -DIGITURNO



Estamos conectados a todo y a todos.

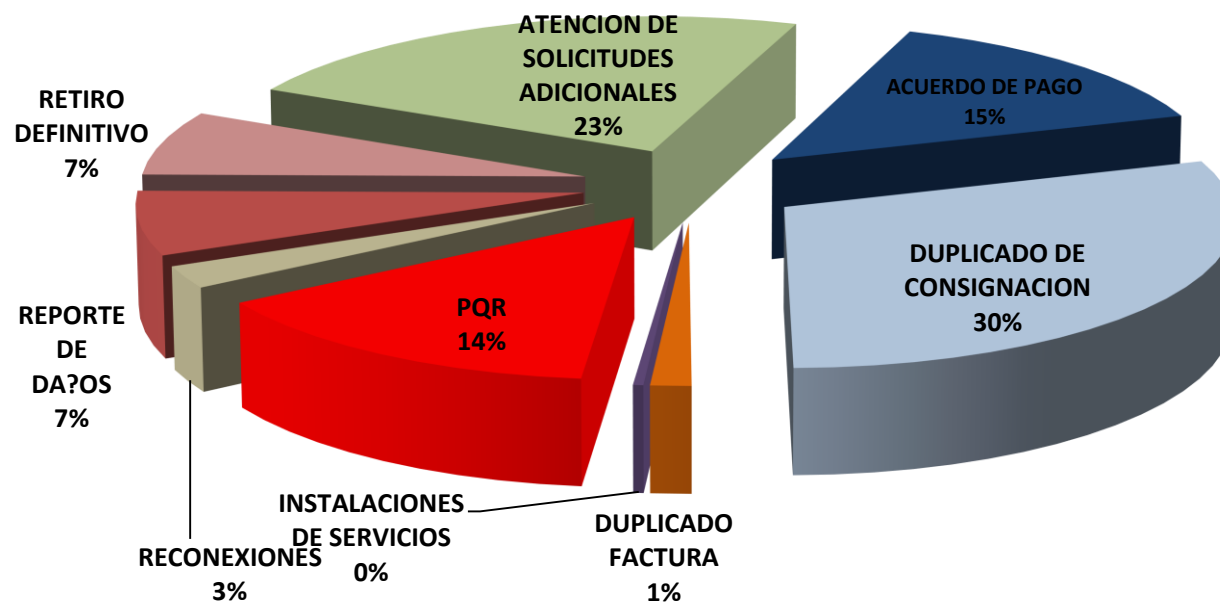


POR SEDE ERT ESP



11.781 Usuarios atendidos en oficinas físicas durante el I Semestre año 2022.

POR SERVICIO SOLICITADO



La Sede Cartago, es la oficina con mayor numero de usuarios atendidos durante el I Semestre del año 2022, asignando un total de 2.842 turnos, que representan el 24% del total.

OFICINAS FISICAS ATENCION USUARIO - DIGITURNO						
NIVEL DE ATENCION 80%				USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCION		
TURNOS ASIGNADOS	TURNOS <15 MIN	RESULTADOS	META	TURNOS ASIGNADOS	RESULTADOS	META
2.007	1.918	96%	80%	0	0%	100%
1.992	1.795	90%	80%	0	0%	100%
2.209	1.961	89%	80%	0	0%	100%
1.828	1.576	86%	80%	0	0%	100%
1.879	1.589	85%	80%	6	0%	100%
1.866	1.542	83%	80%	1	0%	100%

La ERT ESP en el I Semestre del año 2022, atendió un total de 11,781 usuarios, cumpliendo con el tiempo promedio de atención en oficina física, con el 88% de usuarios atendidos en un tiempo inferior a 15 minutos, contados a partir de la asignación del turno.

Dando cumplimiento a la Resolución 5111 de 2017.

ARTICULO 2.1.25.6 CALIDAD EN LA ATENCION

Para las oficinas físicas: Mensualmente el 80% de los usuarios debe recibir atención personalizada en un tiempo inferior a 15 minutos, contados a partir de la asignación del turno.

INCADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO – MEDIOS DE ATENCION



Estamos conectados a todo y a todos.



El Nivel de Satisfacción, se refiere a la calificación que da el usuario inmediatamente después de haber sido atendido en algunos de los canales de atención: Oficina Física, Telefónico y Virtual, respecto de la atención recibida, en una escala del 1 a 5.

Calificación	1	2	3	4	5
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho

En el I Semestre del año 2022, La ERT ESP, obtuvo el siguiente promedio de calificación, por cada medio de atención.

TRIMESTRE	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
PROMEDIO I TRIMESTRE	4,2	4,1	3,6
PROMEDIO II TRIMESTRE	4,61	4,31	3,37

