



Área Servicio al Cliente Informe de gestión año 2023

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



TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS AÑO 2023



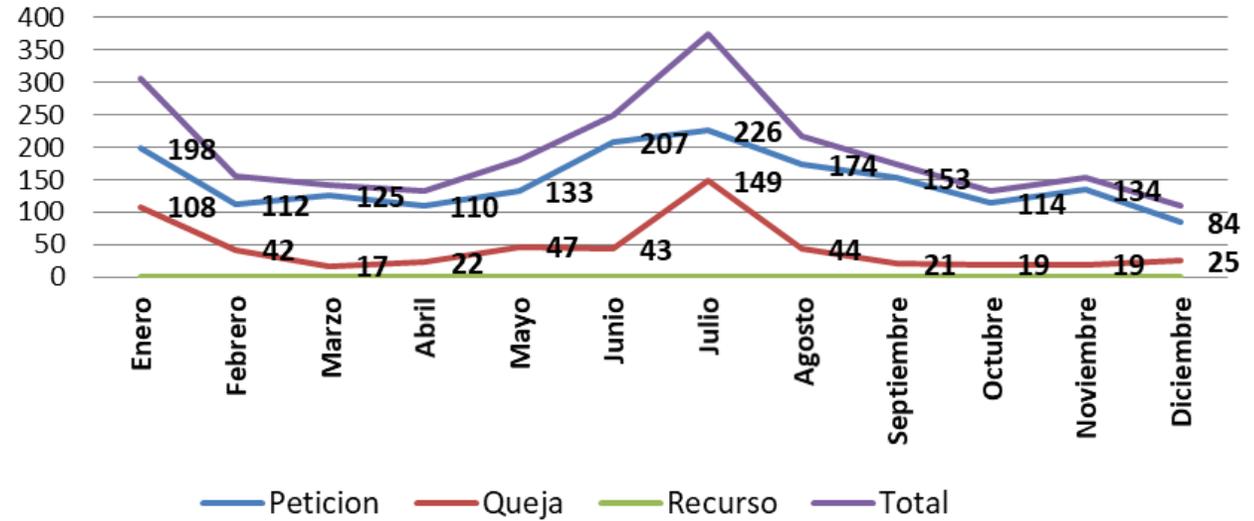
Estamos conectados a todo y a todos.



Clasificados según su naturaleza



Historial



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 2023					
MES	Petición	Queja	Recurso	Total recibidos	Promedio de días hábiles en dar respuesta
ENERO	198	108	0	306	5
FEBRERO	112	42	1	155	8
MARZO	125	17	0	142	7
ABRIL	110	22	0	132	1
MAYO	133	47	0	180	1
JUNIO	207	43	0	250	7
JULIO	226	149	0	375	1
AGOSTO	174	44	0	218	3
SEPTIEMBRE	153	21	0	174	3
OCTUBRE	114	19	0	133	4
NOVIEMBRE	134	19	0	153	5
DICIEMBRE	84	25	0	109	2
Total general	1770	556	1	2327	3,9

La ERT ESP durante el año 2023, atendió 2.327 PQR radicados por los usuarios, dando respuesta en un promedio de 3,9 días hábiles, cumpliendo con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicio de Comunicaciones.

TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS



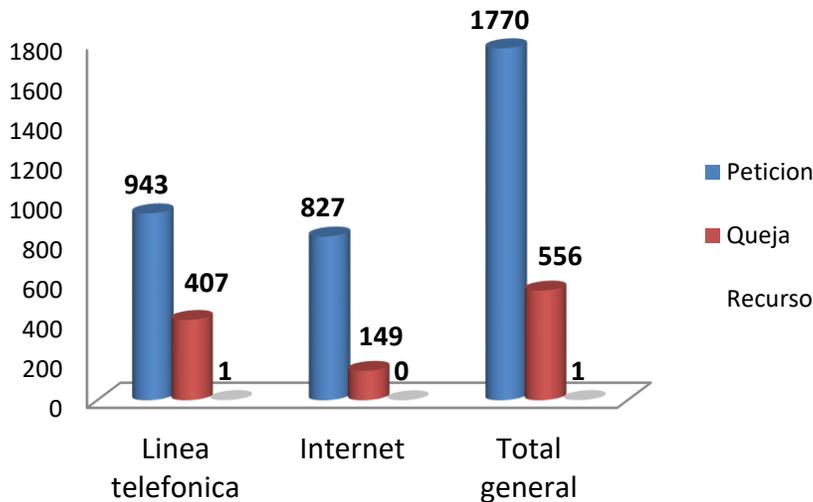
Estamos conectados a todo y a todos.



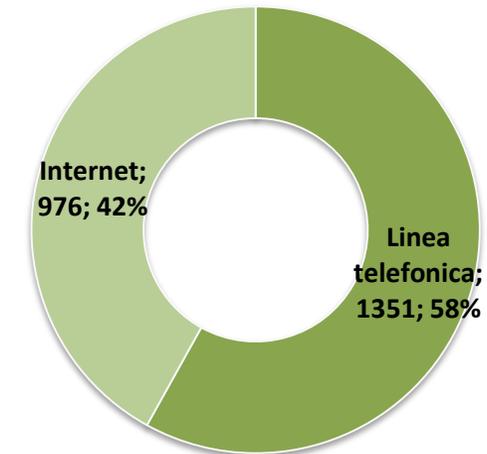
EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP					
AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2023					
TIPO	Petición	Queja	Recurso	Total general	%
Internet	827	149	0	976	42%
Línea telefónica	943	407	1	1351	58%
Total general	1770	556	1	2327	100%

Se observa que durante el año 2023, del total de los PQR radicados, el 58% están asociados al componente de Telefonía y el 42% al servicio de Internet.

Componente



Participación Componente



TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS TRASLADADAS A OTRO OPERADOR



Estamos conectados a todo y a todos.



EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP		
AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2023		
TIPOLOGIA	MES	TOTAL
NEGACION DE LLAMADAS LOCAL EXTENDIDA LE, LARGA DISINTANCIA LD, MOVIL	ENERO	2
	FEBRERO	2
	MARZO	3
	ABRIL	3
	MAYO	2
	JUNIO	2
	JULIO	1
	AGOSTO	3
	SEPTIEMBRE	3
	OCTUBRE	4
	NOVIEMBRE	3
	DICIEMBRE	1
TOTAL GENERAL		29

Del total de los 2.327 PQR radicados en el año 2023, la ERT ESP realizó un total de 29 traslados por competencia a otros operadores de comunicaciones.

TOTAL PQR POR TRIMESTRE



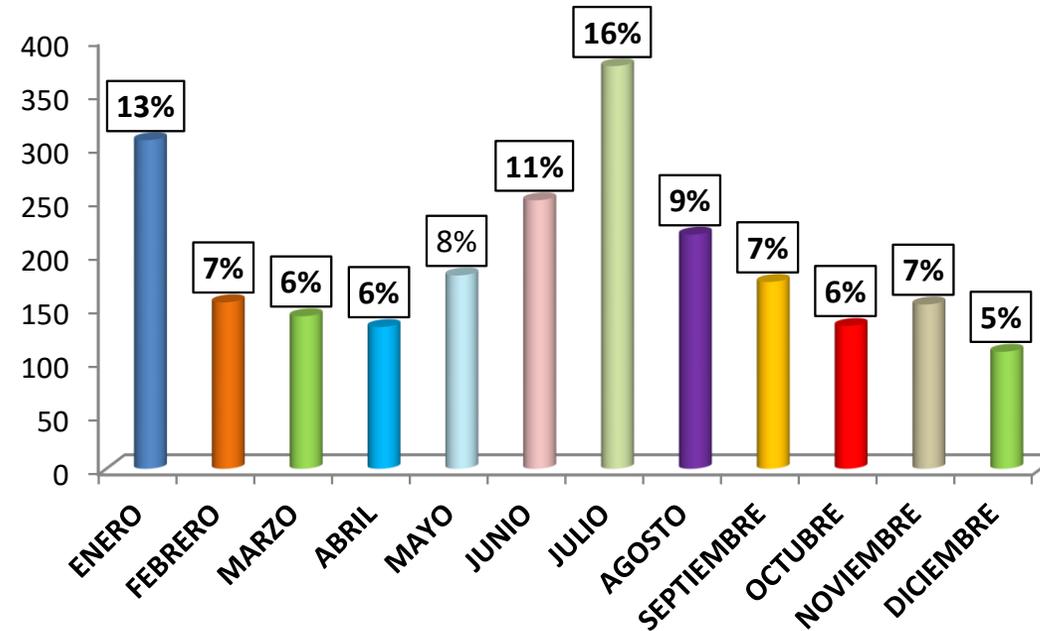
Estamos conectados a todo y a todos.



EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP

AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2023

CLASE RECLAMO	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE				III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Total general
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
Peticion	198	112	125	110	133	207	226	174	153	114	134	84	1770	
Queja	108	42	17	22	47	43	149	44	21	19	19	25	556	
Recurso		1											1	
Total general	306	155	142	132	180	250	375	218	174	133	153	109	2327	



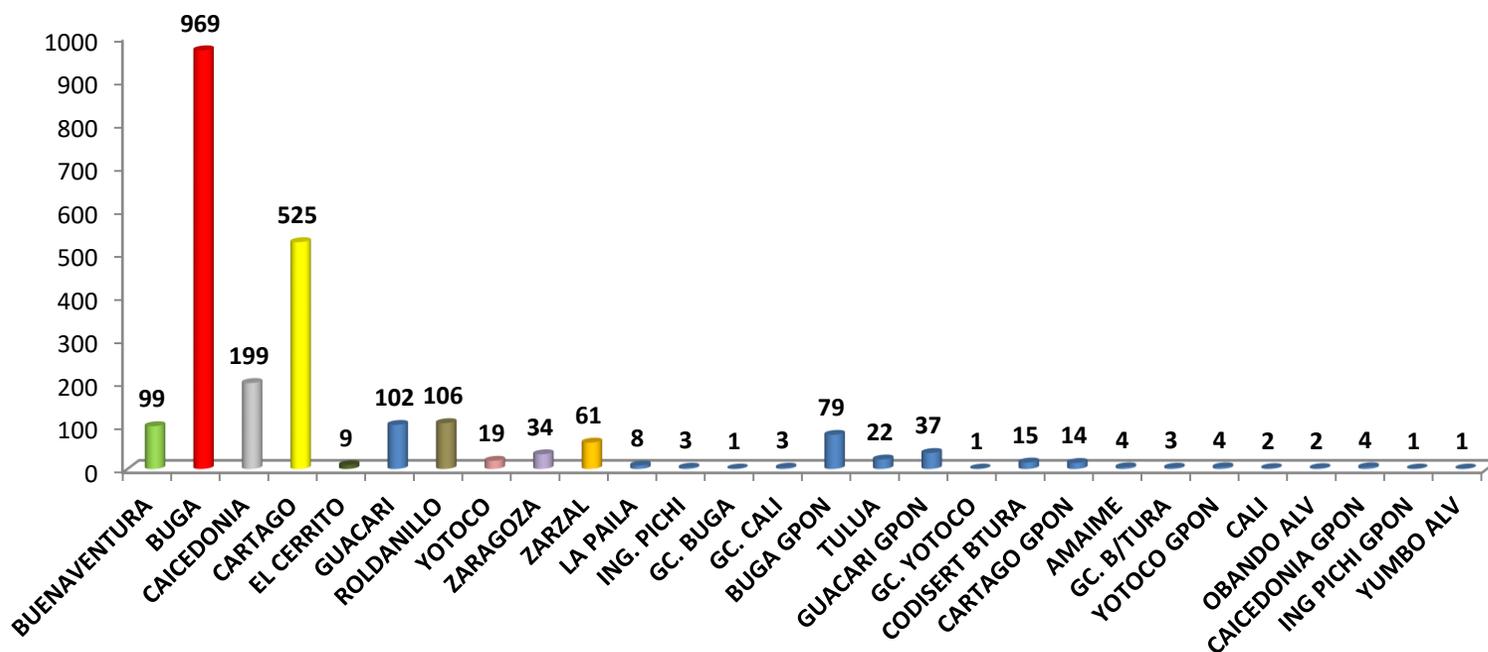
TOTAL PQR POR OFICINA DE ATENCION



Estamos conectados a todo y a todos.



En el año 2023, el mayor numero de PQR fueron radicados en la localidad de Buga, con un total de 969 de los 2.327 PQR, de igual forma se observa 1 Recursos radicado en la sede Tuluá.



LOCALIDAD	Peticion	Queja	Recurso	Total general
BUENAVENTURA	71	28		99
BUGA	621	348		969
CAICEDONIA	190	9		199
CARTAGO	473	52		525
EL CERRITO	6	3		9
GUACARI	86	16		102
ROLDANILLO	89	17		106
YOTOCO	13	6		19
ZARAGOZA	31	3		34
ZARZAL	44	17		61
LA PAILA	4	4		8
ING. PICHÍ	2	1		3
GC. BUGA	1			1
GC. CALI	3			3
BUGA GPON	56	23		79
TULUA	20	1	1	22
GUACARI GPON	32	5		37
GC. YOTOCO		1		1
CODISERT BTURA	1	14		15
CARTAGO GPON	13	1		14
AMAIME	2	2		4
GC. B/TURA		3		3
YOTOCO GPON	2	2		4
CALI	2			2
OBANDO ALV	2			2
CAICEDONIA GPON	4			4
ING PICHÍ GPON	1			1
YUMBO ALV	1			1
Total general	1770	556	1	2327

TOTAL QUEJAS POR TIPOLOGIA



Estamos conectados a todo y a todos.



TOTAL QUEJAS POR TIPOLOGIA



La CRC en la Resolución de Protección al usuario 5111 de 2017, hace énfasis en el número de quejas presentadas por los usuarios; en el año 2023, se radicaron 556 quejas y se puede evidenciar que el mayor porcentaje de estas, corresponden a la tipología «*error factura/cobro o descuento injustificado*» con un 71%, seguida de la tipología «*No disponibilidad del Servicio*», con un total de 6% del total de las quejas radicadas, para los servicios de Telefonía e Internet.

COMPARATIVO PQR AÑO 2023-2022



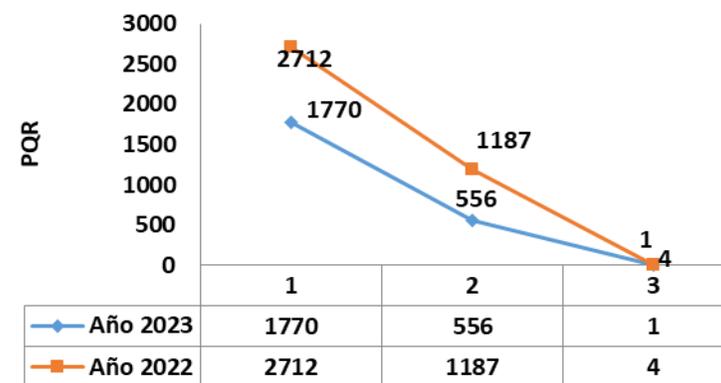
Estamos conectados a todo y a todos.



Se observa en el año 2023, una disminución del 40% del total de las Peticiones y Quejas/Reclamos, radicados por los usuarios, en comparación al año 2022.

En cuanto a los Recursos de Reposición en Subsidio de Apelación, en el año 2023 se radicó (1) recurso, y para el año 2022 se radicaron (4) recursos.

COMPARATIVO PQR 2023-2022		
CLASE	2023	2022
Peticiones	1770	2712
Quejas	556	1187
Recursos	1	4
Total	2327	3903



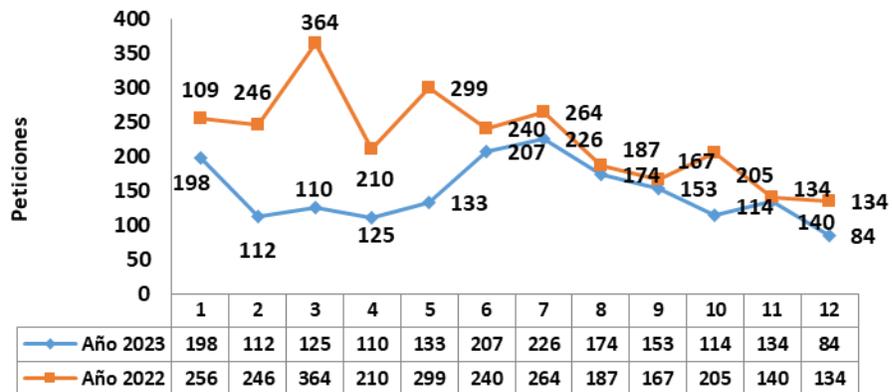
COMPARATIVO PETICIONES Y QUEJAS AÑO 2023-2022



Estamos conectados a todo y a todos.



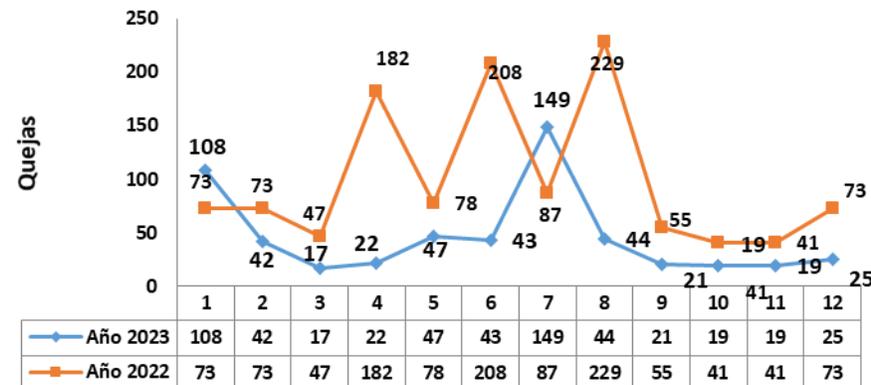
COMPARATIVO PETICIONES AÑOS 2023-2022



En el año 2023, se presenta una disminución del 21% del total de las Peticiones, respecto al año 2022.

COMPARATIVO PETICIONES 2023-2022		
Año	2023	2022
Total	1770	2233

COMPARATIVO QUEJAS AÑOS 2023-2022



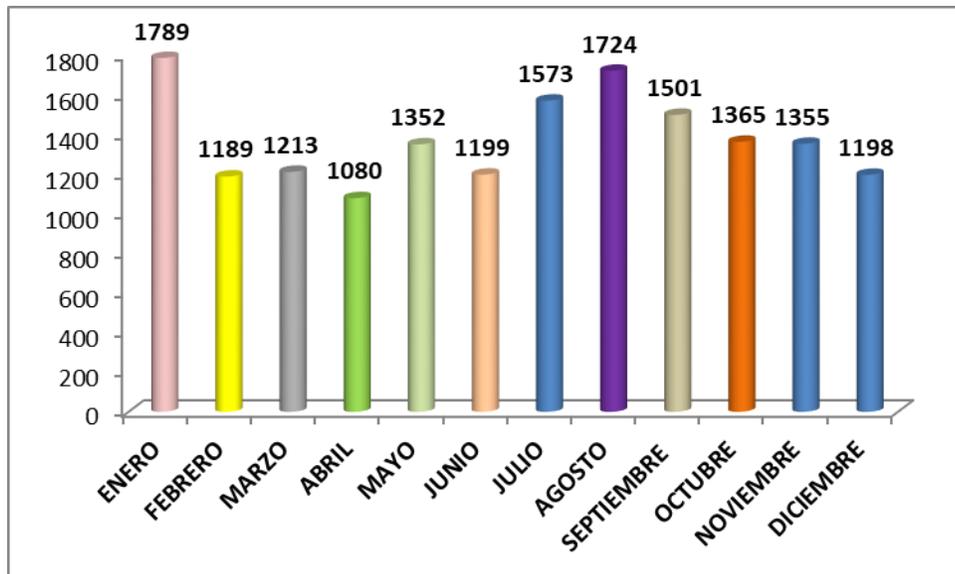
En el año 2023, se presenta una disminución del 53% del total de las Quejas radicadas, con respecto al año 2022.

COMPARATIVO QUEJAS 2023-2022		
Año	2023	2022
Total	556	1187

ATENCIÓN OFICINAS FÍSICAS -DIGITURNO



Estamos conectados a todo y a todos.



En el año 2023, se asignó un total de 16.538 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.

Del total de las solicitudes y PQR atendidos, por la ERT ESP, en el año 2023, el 9% han sido radicados de manera virtual, un 91% por oficina física.



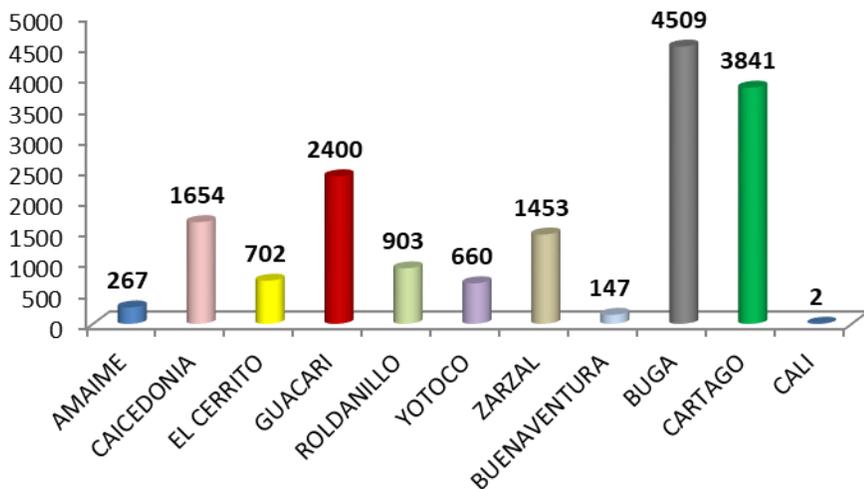
ATENCIÓN OFICINAS FÍSICAS -DIGITURNO



Estamos conectados a todo y a todos.

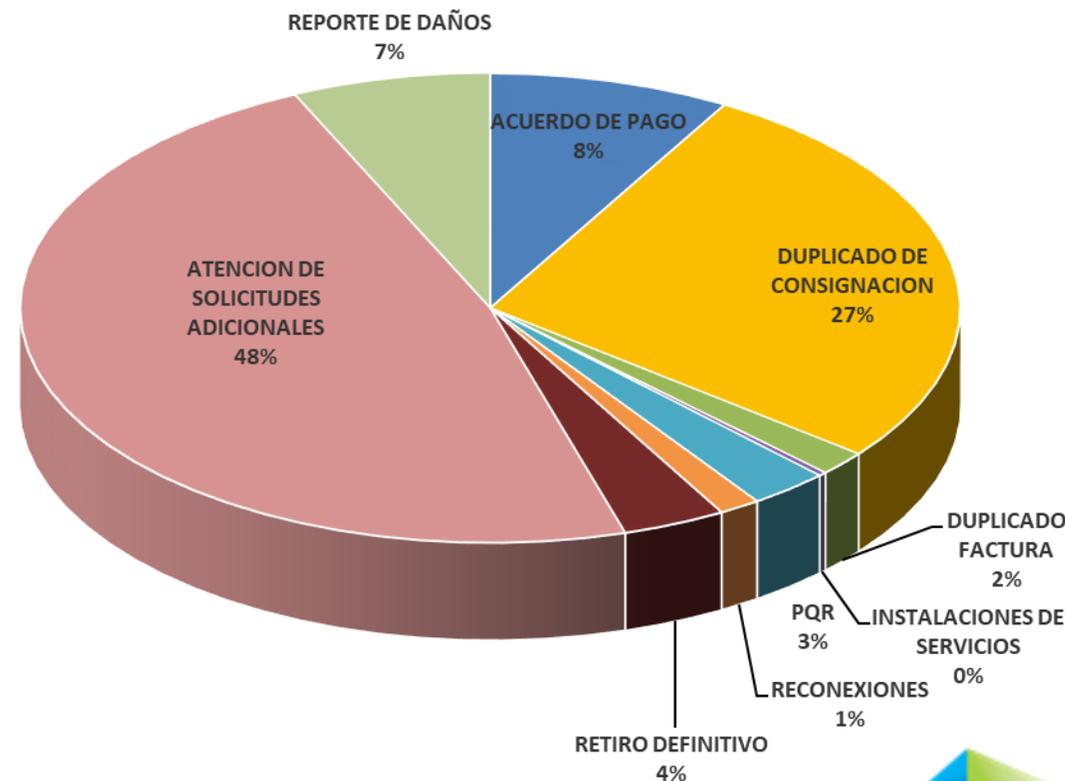


POR SEDE ERT ESP



16.538 Usuarios atendidos en oficinas físicas durante el año 2023.

POR SERVICIO SOLICITADO



La Sede Buga, es la oficina con mayor numero de usuarios atendidos en el año 2023, registrando un total de 4.509 turnos, que representan el 27% del total de usuarios atendidos.

INDICADORES RESOLUCIÓN CRC 5111-2017 / ARTÍCULO 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN 2023

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%		NIVEL DE SERVICIO 30 SEG.		NIVEL DE ABANDONO < 5%		NIVEL DE ATENCION 80%				USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCION		
					RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	TURNOS ASIGNADOS	TURNOS <15 MIN	RESULTADOS	META	TURNOS ASIGNADOS	RESULTADOS	META
ENE	1345	1176	169	1000	87%	95%	85%	80%	13%	5%	1.789	1.672	93%	80%	1	0%	100%
FEB	1340	1142	198	971	85%	95%	85%	80%	15%	5%	1.189	1.073	90%	80%	0	0%	100%
MAR	1445	1366	79	1271	95%	95%	93%	80%	5%	5%	1.213	909	75%	80%	1	0%	100%
ABR	1473	1393	80	1316	95%	95%	94%	80%	5%	5%	1.080	857	79%	80%	1	0%	100%
MAY	2061	1929	132	1806	94%	95%	94%	80%	6%	5%	1.352	1.154	85%	80%	0	0%	100%
JUN	1430	1322	108	1228	92%	95%	93%	80%	8%	5%	1.199	1.049	87%	80%	0	0%	100%
JUL	1891	1709	182	1558	90%	95%	91%	80%	10%	5%	1.573	1.494	95%	80%	0	0%	100%
AGO	2390	2125	265	1731	89%	95%	653%	80%	11%	5%	1.724	1.614	94%	80%	0	0%	100%
SEP	1655	1520	135	1389	92%	95%	91%	80%	8%	5%	1.501	1.391	93%	80%	0	0%	100%
OCT	1290	1188	102	1071	92%	95%	90%	80%	8%	5%	1.365	1.312	96%	80%	0	0%	100%
NOV	1122	1066	56	977	95%	95%	92%	80%	5%	5%	1.355	1.247	92%	80%	0	0%	100%
DIC	1006	957	49	886	95%	95%	93%	80%	5%	5%	1.198	1.128	94%	80%	0	0%	100%
TOTAL	18.448	16.893	1.555	15.203							16.538	14.900	90%	80%	3		

La ERT ESP en el año 2023, atendió un total de 13.985 usuarios, cumpliendo con el tiempo promedio de atención en oficina física, con el 85% 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



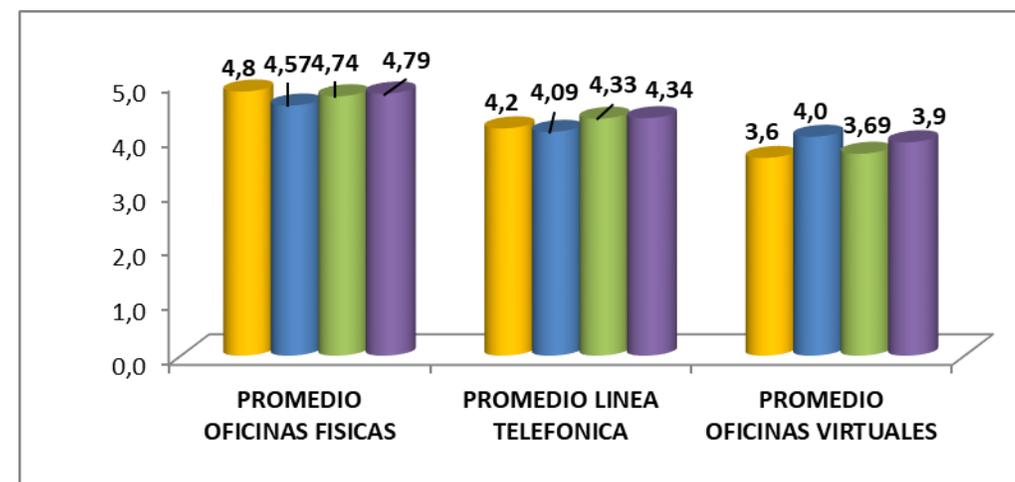
Estamos conectados a todo y a todos.



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.

En el año 2023, la ERT ESP, obtuvo el siguiente promedio de calificación, por cada medio de atención.

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION AÑO 2023					
AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
2023	1	1	4,91	4,29	3,67
2023	1	2	4,7	3,97	3,67
2023	1	3	4,87	4,2	3,5
PROMEDIO DEL TRIMESTRE			4,8	4,2	3,6
2023	2	1	4,63	4,2	4
2023	2	2	4,56	4,13	3,62
2023	2	3	4,52	3,95	4,25
PROMEDIO DEL TRIMESTRE			4,57	4,09	4,0
2023	3	1	4,71	4,31	4,67
2023	3	2	4,8	4,57	3,33
2023	3	3	4,72	4,12	3,08
PROMEDIO DEL TRIMESTRE			4,74	4,33	3,69
2023	4	1	4,94	4,4	4,33
2023	4	2	4,72	4,51	3,5
2023	4	3	4,71	4,11	4
PROMEDIO DEL TRIMESTRE			4,79	4,34	3,9



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

ERT

Estamos conectados a todo y a todos.



GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA

 @ertsaes

 @ertsaes

 ert.com.co