

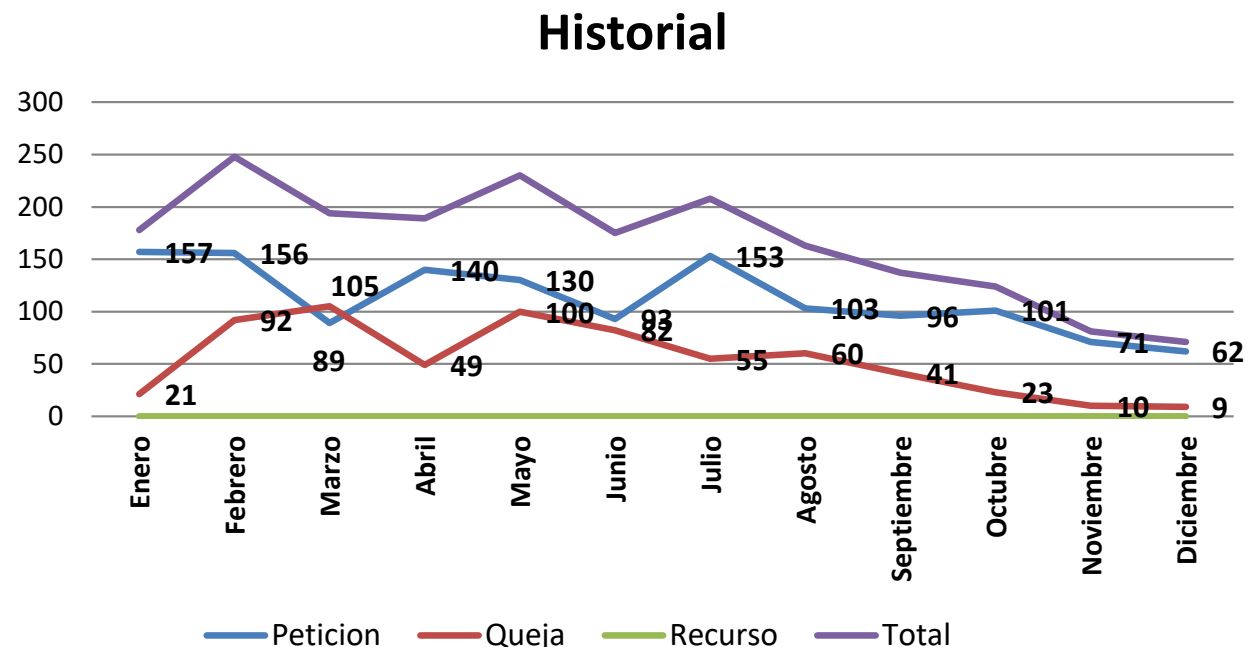


Estamos conectados a todo y a todos.

Área Servicio al Cliente Informe de gestión año 2024

TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS AÑO 2024

Clasificados según su naturaleza



Es de resaltar que el total de las *Peticiones*, *Quejas* y *Recursos* radicadas durante el año 2024, representan el 24% de los 8.447 servicios activos al terminar el año.

TIEMPO DE ATENCION PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2024					
MES	Petición	Queja	Recurso	Total recibidos	Promedio de días hábiles en dar respuesta
ENERO	157	21	0	178	9
FEBRERO	156	92	0	248	6
MARZO	89	105	0	194	7
ABRIL	140	49	0	189	2
MAYO	130	100	0	230	3
JUNIO	93	82	0	175	1
JULIO	153	55	0	208	2
AGOSTO	103	60	0	163	2
SEPTIEMBRE	96	41	0	137	4
OCTUBRE	101	23	0	124	3
NOVIEMBRE	71	10	0	81	3
DICIEMBR	62	9	0	71	3
Total general	1351	647	0	1998	3,8

La ERT ESP durante el año 2024, atendió 1.998 PQR radicados por los usuarios, dando respuesta en un promedio de 3,8 días hábiles, cumpliendo con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicio de Comunicaciones.



Estamos conectados a todo y a todos.

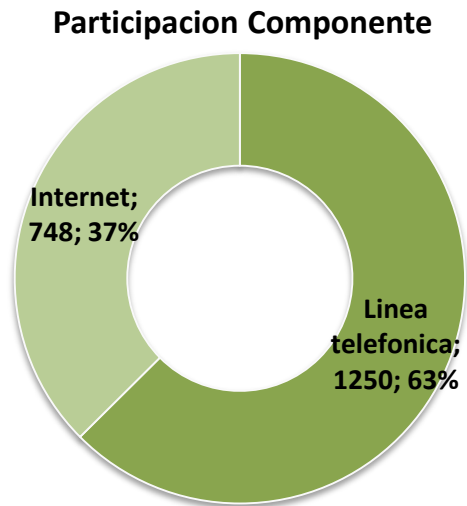
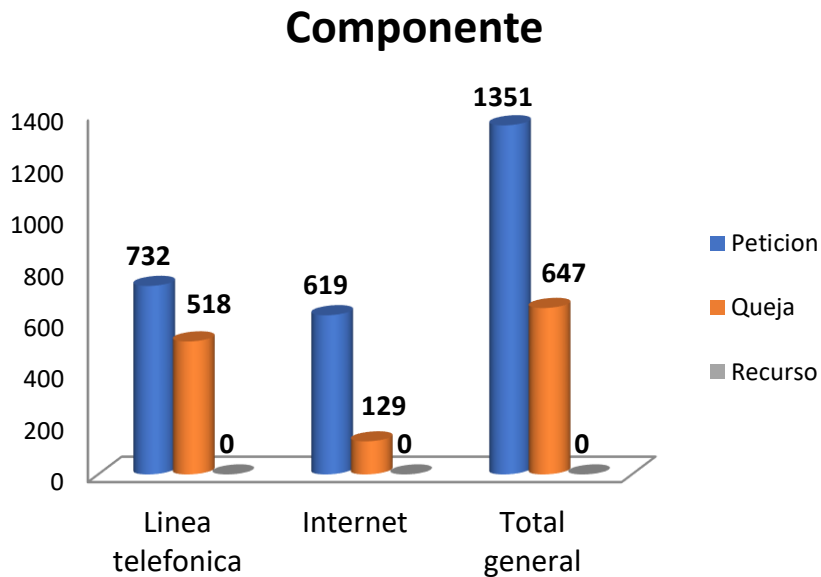


Departamento del Valle del Cauca

PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS I SEMESTRE

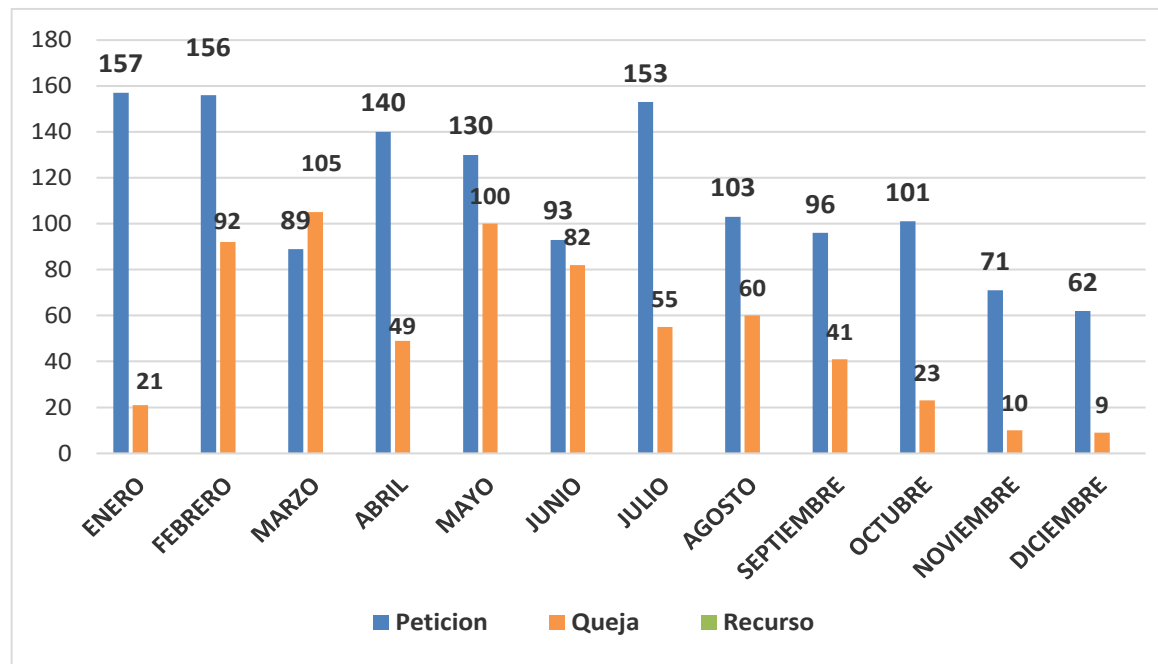
EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP					
AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2024					
TIPO	Petición	Queja	Recurso	Total general	%
Internet	619	129	0	748	37%
Linea telefonica	732	518	0	1250	63%
Total general	1351	647	0	1998	100%

Se observa que en el año 2024, del total de los PQR radicados, el 63% están asociados al componente de Telefonía y el 37% al servicio de Internet.



TOTAL PQR TRIMESTRAL

TOTAL PQR AÑO 2024													
AREA SERVICIO AL CLIENTE													
CLASE RECLAMO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Peticion	157	156	89	140	130	93	153	103	96	101	71	62	1351
Queja	21	92	105	49	100	82	55	60	41	23	10	9	647
Recurso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total general	178	248	194	189	230	175	208	163	137	124	81	71	1998



Elaboró: Maritza Paz C. – Analista Servicio al Cliente



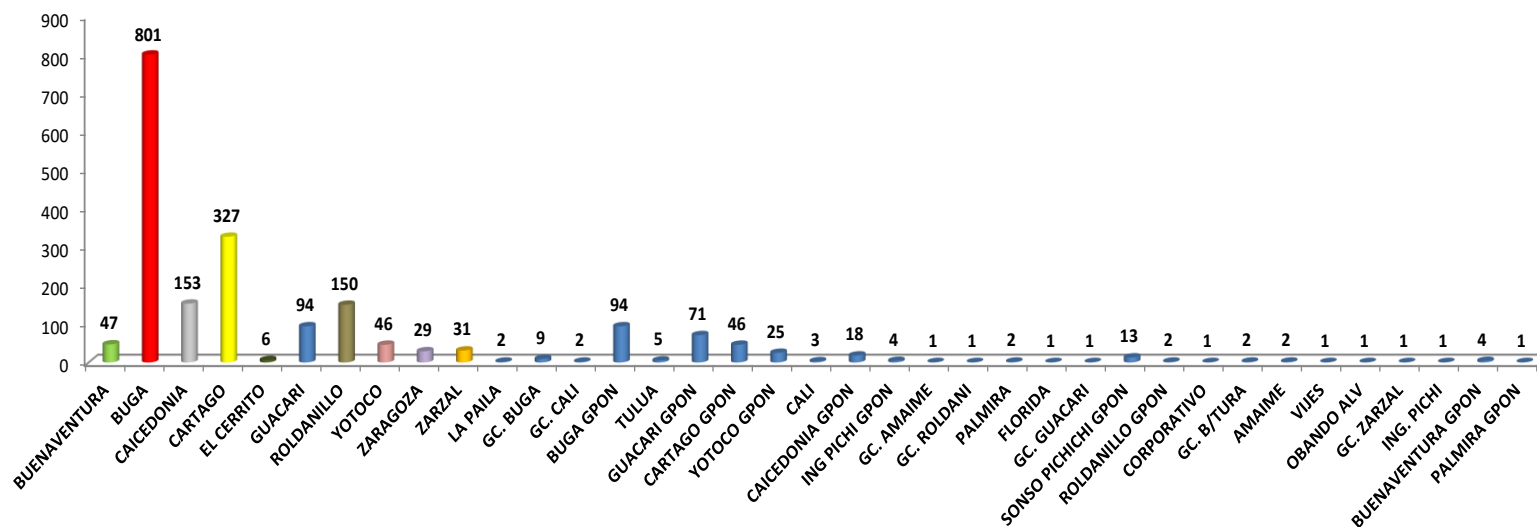
Estamos conectados a todo y a todos.



Departamento del Valle del Cauca

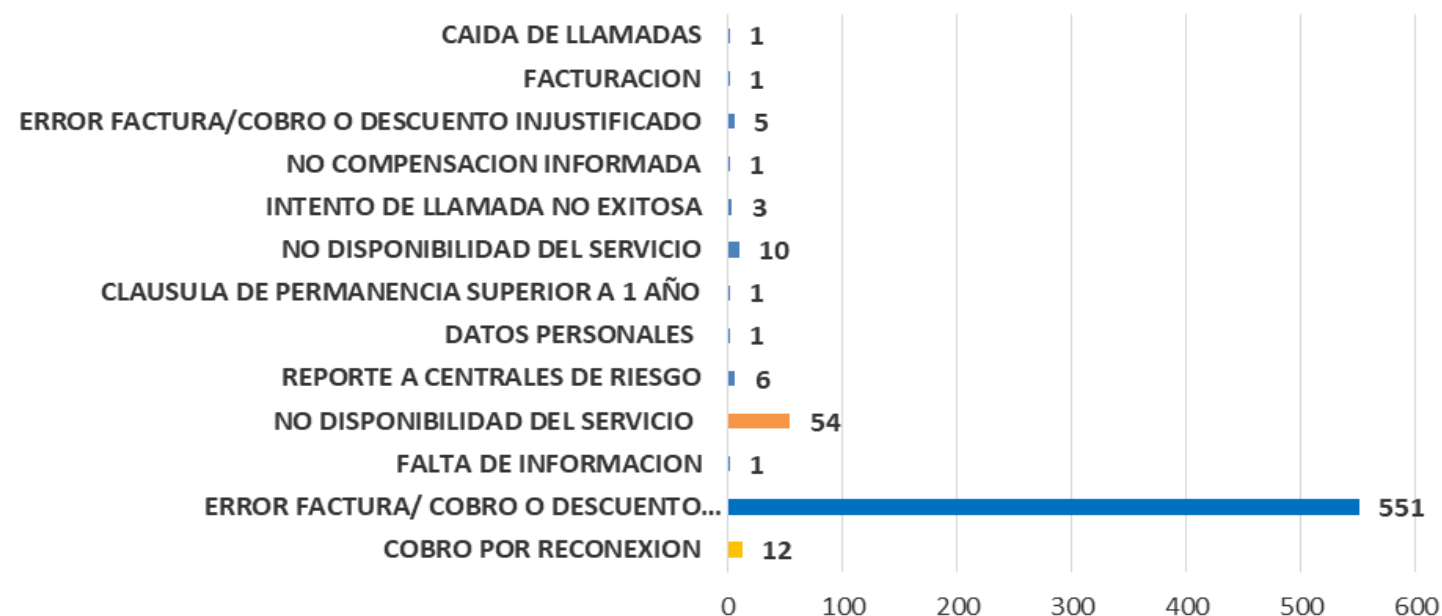
TOTAL PQR POR OFICINAS

En el año 2024, el mayor numero de PQR fueron radicados en la localidad de Buga, con un total de 801 de los 1998 PQR.



LOCALIDAD	Peticion	Queja	Total general
BUENAVENTURA	16	31	47
BUGA	321	480	801
CAICEDONIA	145	8	153
CARTAGO	310	17	327
EL CERRITO	6		6
GUACARI	92	2	94
ROLDANILLO	127	23	150
YOTOCO	44	2	46
ZARAGOZA	27	2	29
ZARZAL	15	16	31
LA PAILA	2		2
GC. BUGA		9	9
GC. CALI	2		2
BUGA GPON	59	35	94
TULUA	2	3	5
GUACARI GPON	65	6	71
CARTAGO GPON	45	1	46
YOTOCO GPON	24	1	25
CALI	2	1	3
CAICEDONIA GPON	16	2	18
ING. PICHÍ GPON	4		4
GC. AMAIME	1		1
GC. ROLDANI	1		1
PALMIRA	1	1	2
FLORIDA		1	1
GC. GUACARI		1	1
SONSO PICHICHÍ GPO	12	1	13
ROLDANILLO GPON	2		2
CORPORATIVO		1	1
GC. B/TURA		2	2
AMAIME	2		2
VIJES	1		1
OBANDO ALV	1		1
GC. ZARZAL		1	1
ING. PICHÍ	1		1
BUENAVENTURA GPO	4		4
PALMIRA GPON	1		1
Total general	1351	647	1998

QUEJAS MAS FRECUENTES



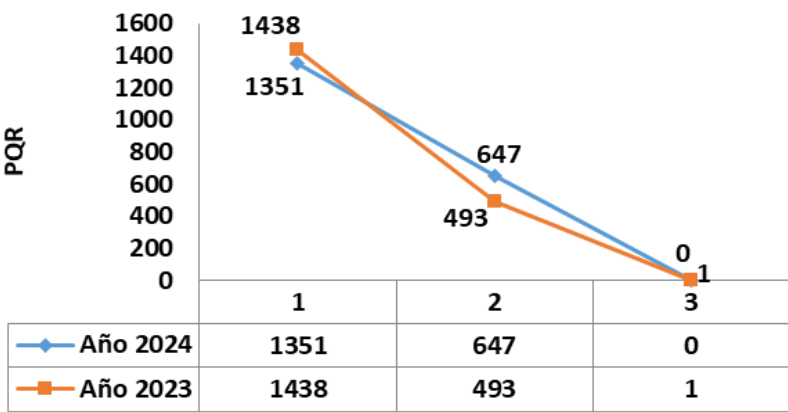
La CRC en la Resolución de Protección al usuario 5111 de 2017, hace énfasis en el numero de quejas presentadas por los usuarios; durante el año 2024, se radicaron 647 quejas y se puede evidenciar que el mayor porcentaje de estas, corresponden a la tipología «*error factura/cobro o descuento injustificado*» con un 85%, seguida de la tipología «*No disponibilidad del Servicio*», con un total de 8% del total de las quejas radicadas, para los servicios de Telefonía e Internet.

COMPARATIVO PQR AÑO 2024-2023

Se observa para el año 2024 un incremento 3% del total de las Peticiones y Quejas/Reclamos, radicados por los usuarios, en comparación al año 2023.

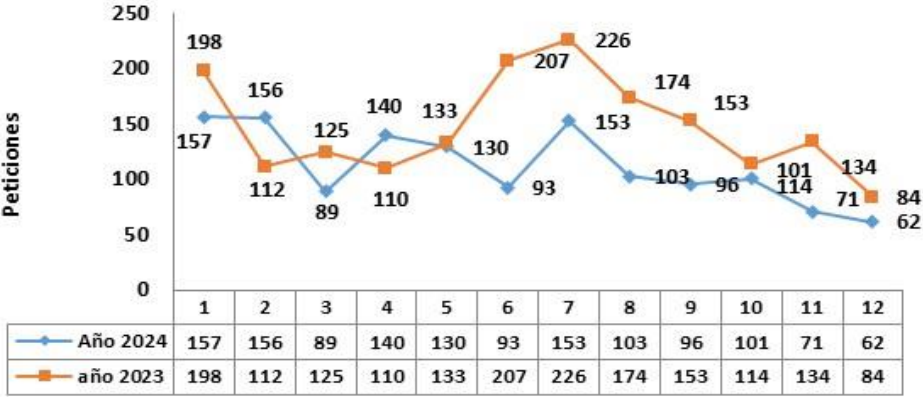
En cuanto a los Recursos de Reposición en Subsidio de Apelación, para el I semestre del año 2024 no se presentaron recursos por parte de los usuarios, en comparación con el año 2023 que se radicó (1) recurso.

COMPARATIVO PQR 2024-2023		
CLASE	2024	2023
Peticiones	1351	1438
Quejas	647	493
Recursos	0	1
Total	1998	1932



COMPARATIVO PQR AÑO 2024-2023

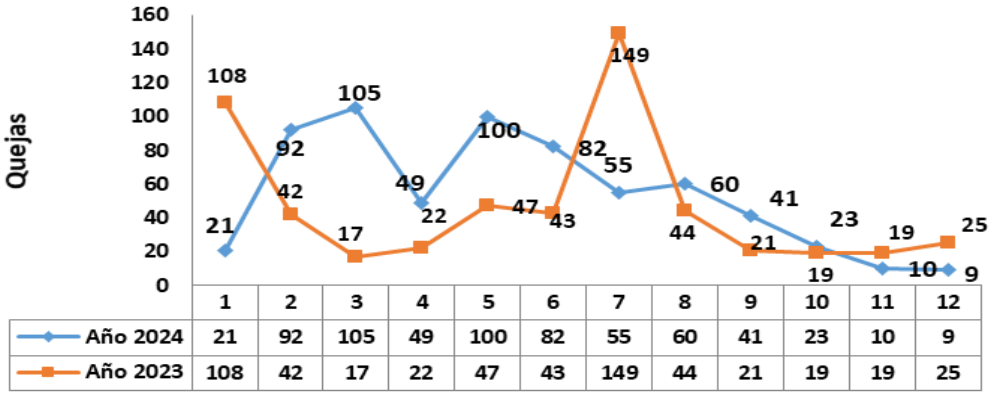
COMPARATIVO PETICIONES AÑOS 2024-2023



Durante año 2024, se presentó una disminución del 6% del total de las Peticiones, respecto al año 2023.

COMPARATIVO PETICIONES 2024-2023		
Año	2024	2023
Total	1351	1438

COMPARATIVO QUEJAS AÑOS 2024-2023



Durante el 2024, se presentó un incremento del 31% del total de las Quejas radicadas, con respecto al año 2023.

COMPARATIVO QUEJAS 2024-2023		
Año	2024	2023
Total	647	493



Estamos conectados a todo y a todos.



Departamento del Valle del Cauca

SERVICIOS ACTIVOS

SERVICIO AGRUPADO POR LOCALIDAD MES AÑO 2024				
zona	municipio	Internet	Lineas	Total general
ZONA CENTRO	AMAIME	5	247	252
	BUGA	395	1493	1888
	EL CERRITO	57	69	126
	GUACARI	239	146	385
	TULUA	30	538	568
	YOTOCO	283	89	372
	PICHICHI	39	212	251
	B/GRANDE	1		1
TOTAL ZONA CENTRO				3843
ZONA NORTE	CAICEDONIA	210	187	397
	CARTAGO	377	975	1352
	LA VICTORIA	4		4
	OBANDO	2		2
	Quebrada Nueva	1		1
	ROLDANILLO	113	253	366
	ZARAGOZA	56	31	87
	ZARZAL	243	310	553
	LA PAILA	43		43
	ANDALUCIA	6		6
	LA UNION		9	9
	SEVILLA	1		1
	VERSALLES	1		1
	ALCALA	1		1
TOTAL ZONA NORTE				2823

Fuente: Cesar Bayona

PACIFICO	Buenaventura	110	362	472
ZONA SUR	CALI	129	954	1083
	FLORIDA	4		4
	PALMIRA	16	179	195
	VIJES	5		5
	YUMBO	7		7
	CANDELARIA	4	2	6
	PRADERA	3		3
	DAGUA	1	5	6
TOTAL ZONA SUR				1.309
Total Usuarios Activos a Dic 31		2.386	6.061	8.447

**Total Servicios Activos
a Diciembre 2024
8.447**



Elaboró: Maritza Paz C. – Analista Servicio al Cliente

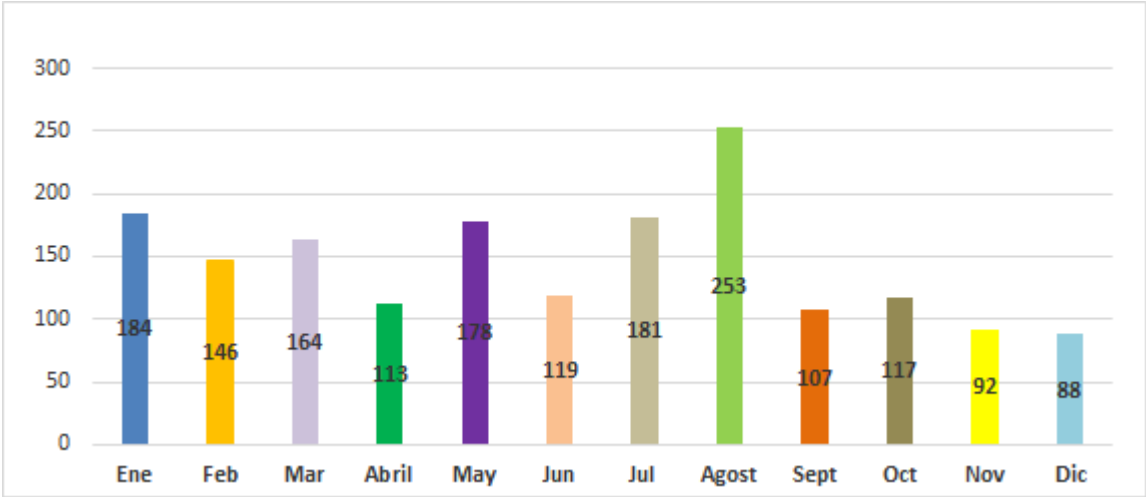
TOTAL RETIROS AÑO 2024

TOTAL RETIROS AÑO 2024	CANTIDAD
NO NECESITA EL SERVICIO	580
DANO MASIVO ERT	447
MOTIVOS PERSONALES	145
INTERMITENCIA EN EL SERVICIO	121
CORTE ADMINISTRATIVO - RESOL	115
DEFICIENCIA EN EL SERVICIO	81
VIAJE O TRASLADO DE CIUDAD	59
CIERRE DEL LOCAL O NEGOCIO	39
TERMINACION DEL CONTRATO	31
FALLECIMIENTO DEL SUSCRIPTOR	30
NECESITA TRIPLE PLAY	17
NECESITA MAS VELOCIDAD	16
PROMOCION OTRO OPERADOR	14
DISPONIBILIDAD TECNICA	8
SITUACION ECONOMICA	7
VENTA DEL INMUEBLE	5
SOPORTE TECNICO DEFICIENTE	4
SOLICITA PROPIETARIO DEL INMI	4
INCONFORMIDAD EN LA FACTUR	3
LENTITUD EN EL SERVICIO DE INT	3
TRASLADO, NO EXISTE COBERTUR	2
VALOR DEL SERVICIO (ALTO COS	2
VARIOS REPORTES TECNICOS SIN	2
SIN SERVICIO DE INTERNET	2
SIN SERVICIO DE VOZ	1
NO LLEGA LA FACTURA	1
NO FUNCIONA EL DATAFONO	1
INMUEBLE DESOCUPADO	1
SIN SERVICIO TOTAL	1
TOTAL GENERAL	1742

Total Retiros año 2024

1742

Año	Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Total
2024	184	146	164	113	178	119	181	253	107	1445

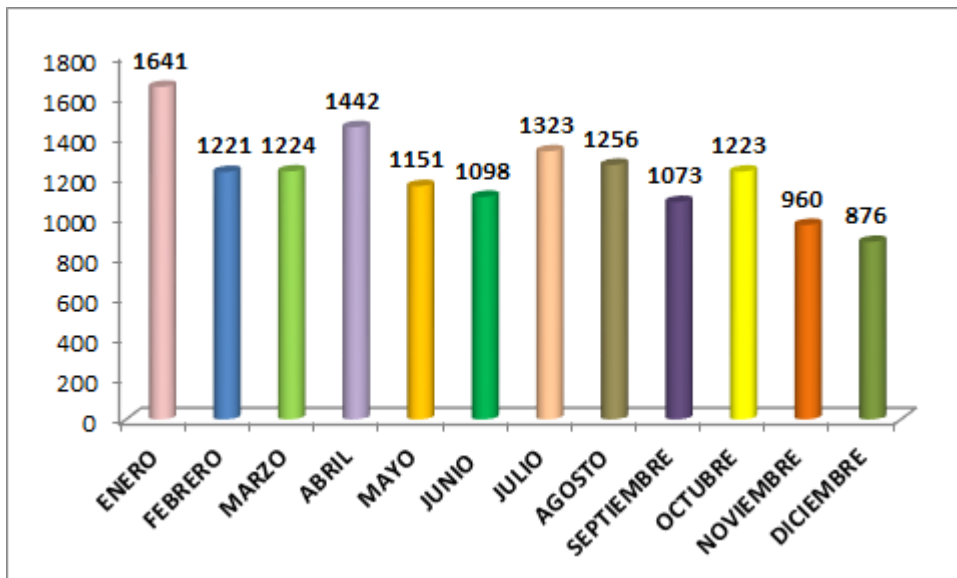


Fuente: Cesar Bayona

Elaboró: Maritza Paz C. – Analista Servicio al Cliente



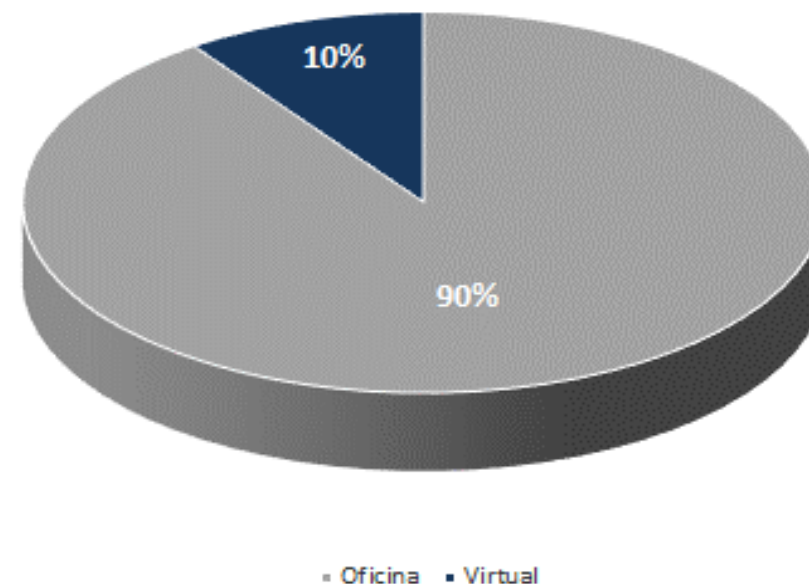
ATENCION OFICINAS FISICAS 2024-2023



Durante el año 2024, se asignó un total de 14.488 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.

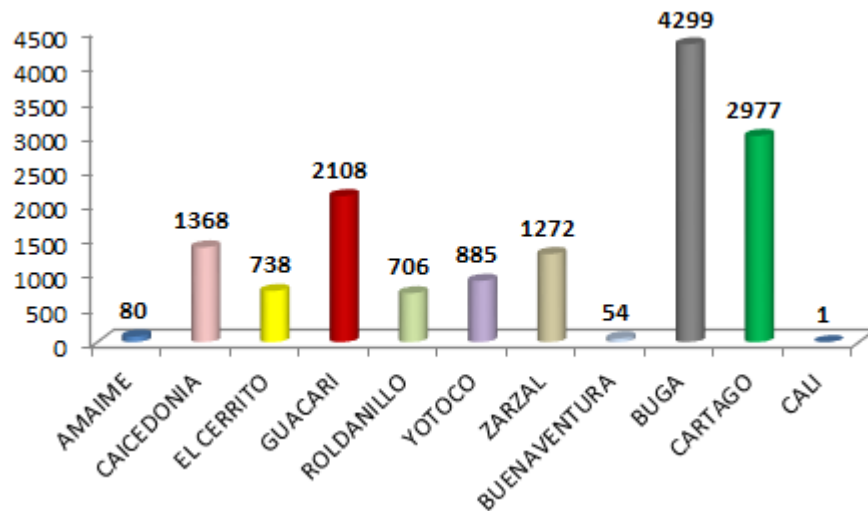
MEDIOS DE RADICADO PQR 2024-2023

Del total de las solicitudes y PQR atendidos por la ERT ESP durante el año 2024, el 10% han sido radicados de manera virtual, un 90% de manera física.



ATENCION OFICINAS FISICAS 2024-2023

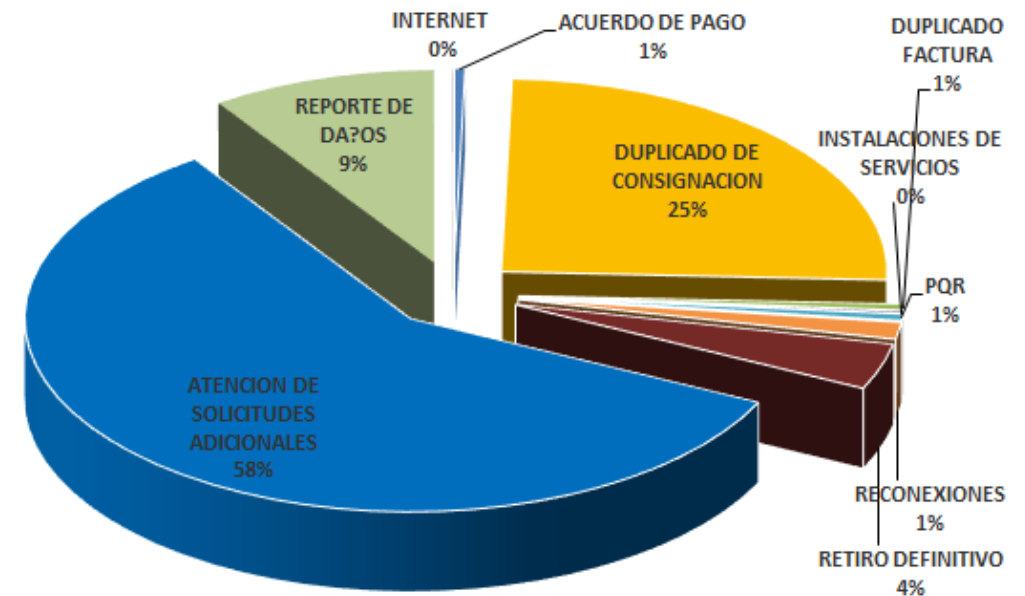
POR SEDE ERT ESP



La Sede Buga, es la oficina con mayor numero de usuarios atendidos durante el año 2024, asignando un total de 4.299 turnos, que representan el 29% del total de usuarios atendidos.

14.488 Usuarios atendidos en oficinas físicas durante el año 2024.

POR SERVICIO SOLICITADO



Estamos conectados a todo y a todos.



Departamento del Valle del Cauca

ATENCION DIGITURNO Y LINEA GRATUITA

INDICADORES RESOLUCIÓN CRC 5111-2017 / ARTÍCULO 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN 2024																	
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	TORNOS ASIGNADOS	TORNOS <15 MIN	RESULTADOS	META	TORNOS ASINADOS	RESULTADOS	META
ENE	1243	1193	50	1138	96%	95%	95%	80%	4%	5%	1.641	1.615	98%	80%	0	0%	100%
FEB	940	893	47	820	95%	95%	92%	80%	5%	5%	1.221	1.098	90%	80%	1	0%	100%
MAR	1307	1238	69	1028	95%	95%	83%	80%	5%	5%	1.224	1.149	94%	80%	0	0%	100%
ABR	1667	1576	91	1401	95%	95%	89%	80%	5%	5%	1.442	1.234	86%	80%	0	0%	100%
MAY	1399	1322	77	1101	94%	95%	83%	80%	6%	5%	1.151	989	86%	80%	0	0%	100%
JUN	970	918	52	854	95%	95%	93%	80%	5%	5%	1.098	993	90%	80%	0	0%	100%
JUL	872	830	42	790	95%	95%	95%	80%	5%	5%	1.323	1.216	92%	80%	0	0%	100%
AGOS	945	895	50	810	95%	95%	91%	80%	5%	5%	1.256	1.183	94%	80%	0	0%	100%
SEPT	1151	1077	74	973	94%	95%	90%	80%	6%	5%	1.073	1.028	96%	80%	0	0%	100%
OCT	920	873	47	788	95%	95%	90%	80%	5%	5%	1.223	1.213	99%	80%	0	0%	100%
NOV	796	754	42	706	95%	95%	94%	80%	5%	5%	960	930	97%	80%	0	0%	100%
DIC	657	622	35	579	95%	95%	93%	80%	5%	5%	876	840	96%	80%	0	0%	10%
TOTAL	12.867	12.191	676	10.988							14.488	13.488					

La ERT ESP durante el año 2024, atendió un total de 14,488 usuarios a través de las oficinas físicas, cumpliendo con el tiempo promedio de atención en oficina física del 94% de usuarios atendidos en un tiempo inferior a 15 minutos, contados a partir de la asignación del turno, y un promedio del 95% en las llamadas atendidas exitosamente. 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”.

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.

Para la línea telefónica: Mensualmente los operadores deben garantizar que al menos el 95% de los intentos de llamadas realizadas por los usuarios sean completados exitosamente.



Estamos conectados a todo y a todos.

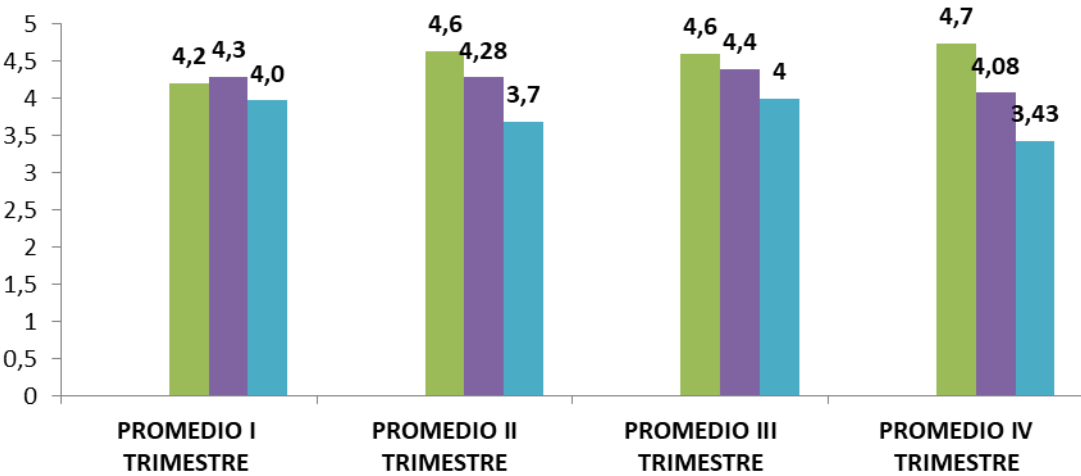


Departamento del Valle del Cauca

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

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.

Durante el año 2024, La ERT ESP obtuvo el siguiente promedio de calificación, por cada medio de atención.



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

TRIMESTRE	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
PROMEDIO I TRIMESTRE	4,2	4,3	4,0
PROMEDIO II TRIMESTRE	4,6	4,28	3,7
PROMEDIO III TRIMESTRE	4,6	4,4	4
PROMEDIO IV TRIMESTRE	4,7	4,08	3,43