



Estamos conectados a todo y a todos.

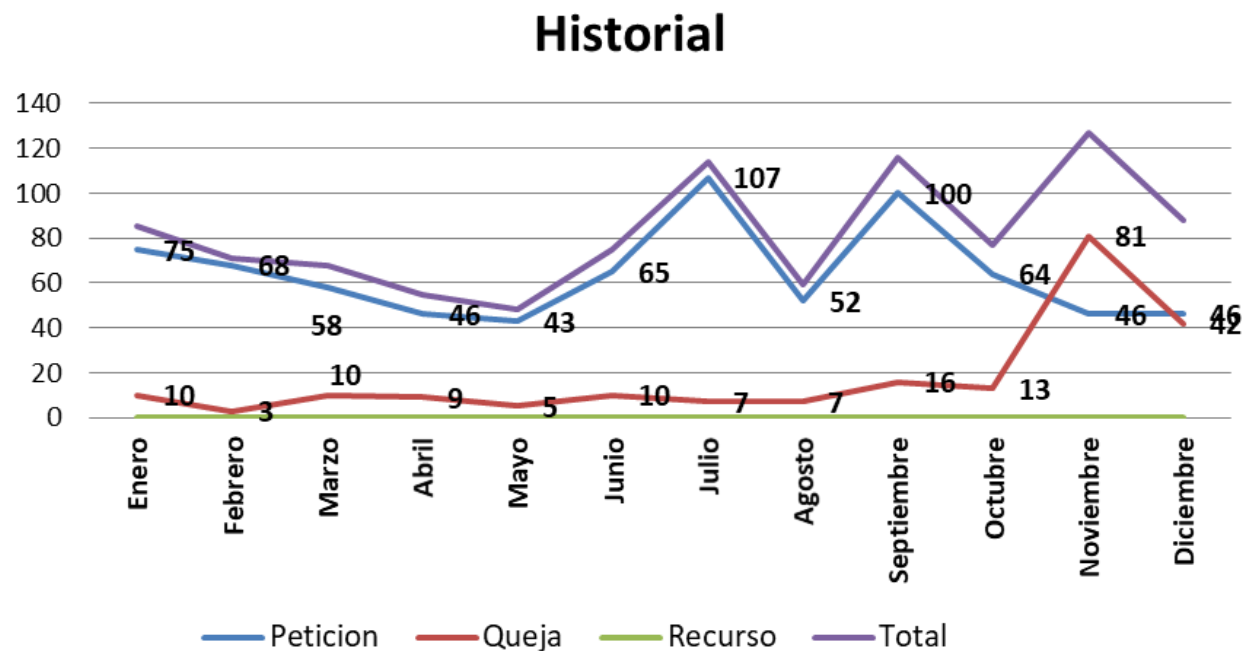
Área Servicio al Cliente Informe de gestión año 2025



Departamento del **Valle del Cauca**
Gobernación

TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS AÑO 2025

Clasificados según su naturaleza



Estamos conectados a todo y a todos.



Departamento del Valle del Cauca
Gobernación

TIEMPO DE ATENCION PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP					
AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2025					
MES	Petición	Queja	Recurso	Total recibidos	Promedio de días hábiles en dar respuesta
ENERO	75	10	0	85	9
FEBRERO	68	3	0	71	6
MARZO	58	10	0	68	4
ABRIL	46	9	0	55	4
MAYO	43	5	0	48	4
JUNIO	65	10	0	75	1
JULIO	107	7	0	114	4
AGOSTO	52	7	0	59	7
SEPTIEMBRE	100	16	0	116	6
OCTUBRE	64	13	0	77	1
NOVIEMBRE	46	81	0	127	1
DICIEMBR	46	42	0	88	0
Total general	770	213	0	983	3,9

La ERT ESP durante el año 2025, atendió 983 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.



Estamos conectados a todo y a todos.



Departamento del Valle del Cauca
Gobernación

TOTAL PQR TRASLADADAS A OTRO OPERADOR



EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP		
AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2025		
TIPOLOGIA	MES	TOTAL
	ENERO	2
	MARZO	1
	ABRIL	2
	MAYO	3
	JUNIO	2
	JULIO	5
	AGOSTO	1
	SEPTIEMBRE	1
	OCTUBRE	4
	NOVIEMBRE	1
	DICIEMBRE	1
TOTAL GENERAL		23

Del total de los 983 PQR radicados en el año 2025, la ERT ESP realizó un total de 23 traslados por competencia a otros operadores de comunicaciones.



Estamos conectados a todo y a todos.



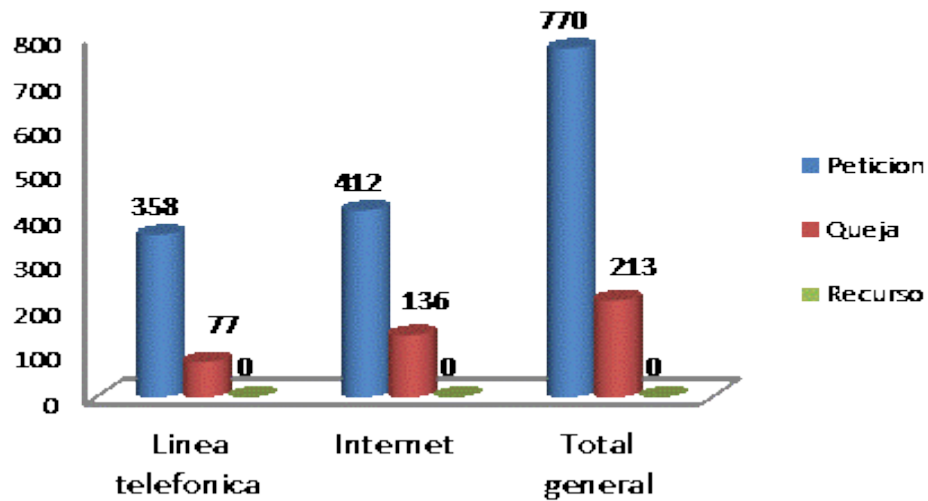
Departamento del Valle del Cauca
Governación

PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS III TRIMESTRE

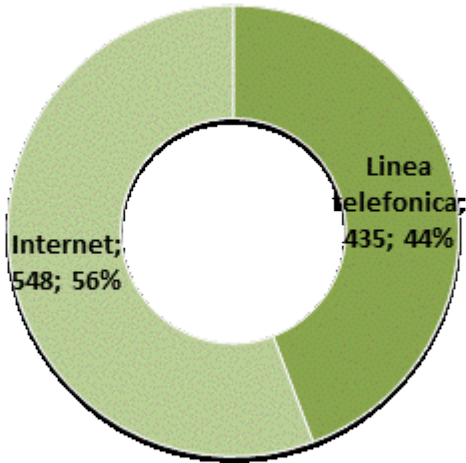
EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP					
AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2025					
TIPO	Petición	Queja	Recurso	Total general	%
Internet	358	77	0	435	44%
Linea telefonica	412	136	0	548	56%
Total general	770	213	0	983	100%

Se observa que en el año 2025, que del total de los PQR radicados, el 44% están asociados al componente de Telefonía y el 56% al servicio de Internet.

Componente

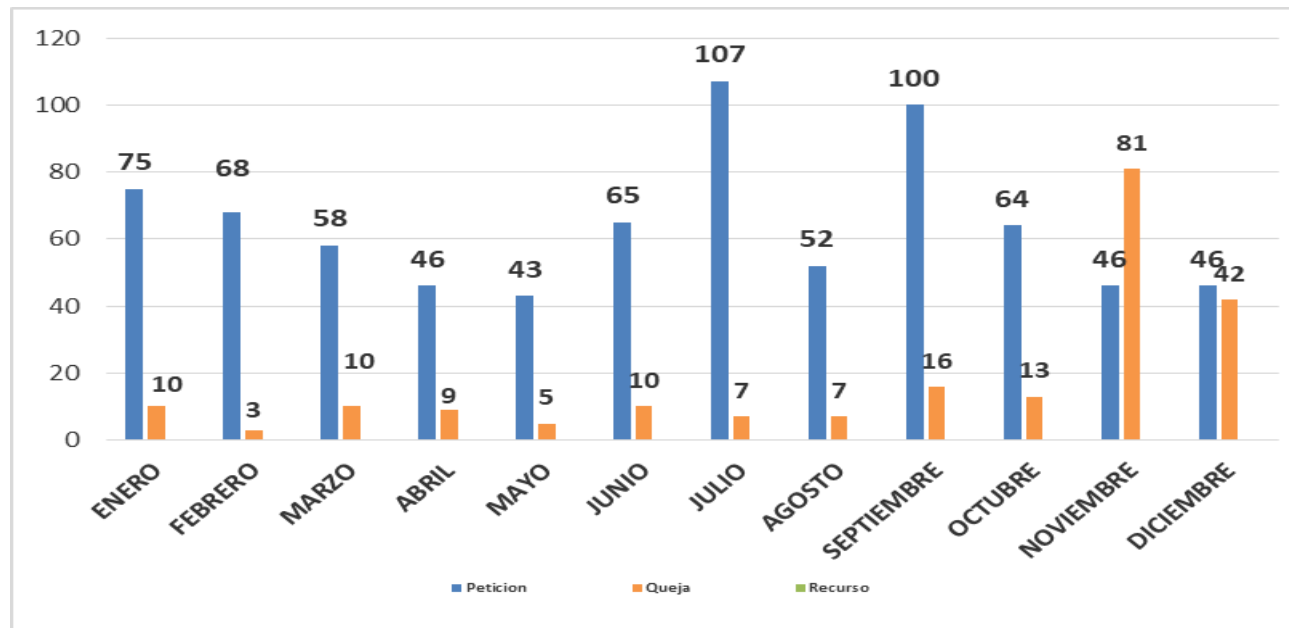


Participacion Componente



TOTAL PQR AÑO 2025

TOTAL PQR AÑO 2025													
AREA SERVICIO AL CLIENTE													
CLASE RECLAMO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Peticion	75	68	58	46	43	65	107	52	100	64	46	46	770
Queja	10	3	10	9	5	10	7	7	16	13	81	42	213
Recurso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total general	85	71	68	55	48	75	114	59	116	77	127	88	983



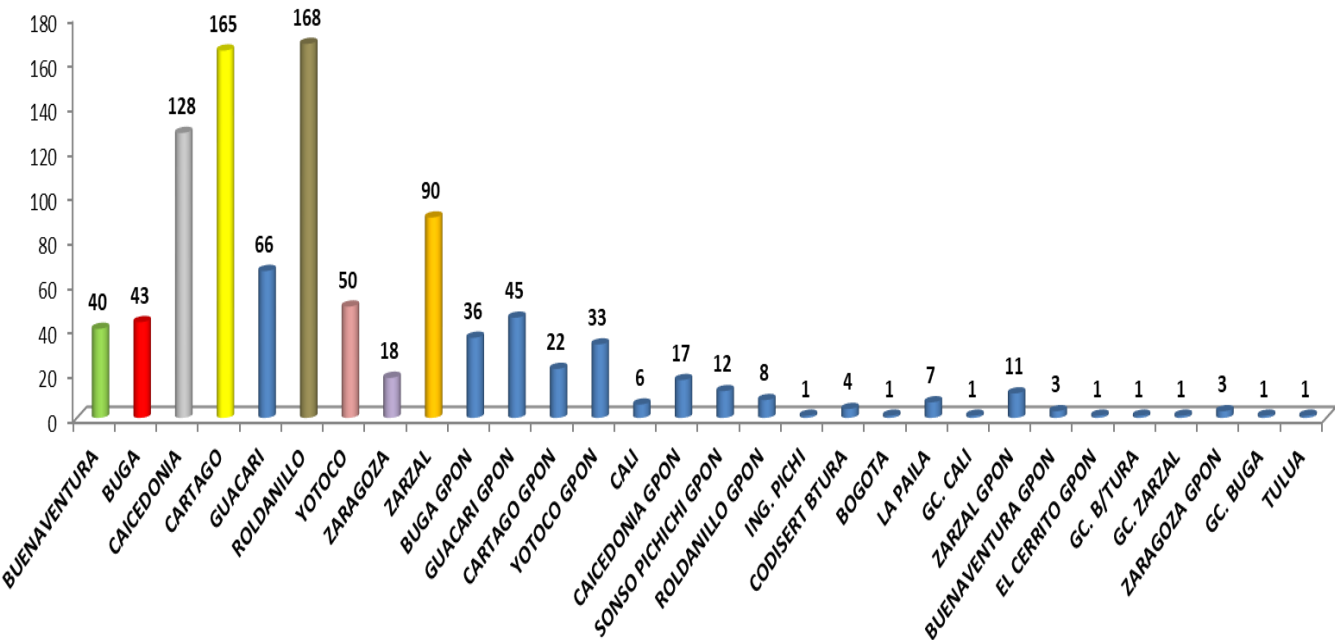
Estamos conectados a todo y a todos.



Elaboró: Maritza Paz C. – Analista Servicio al Cliente

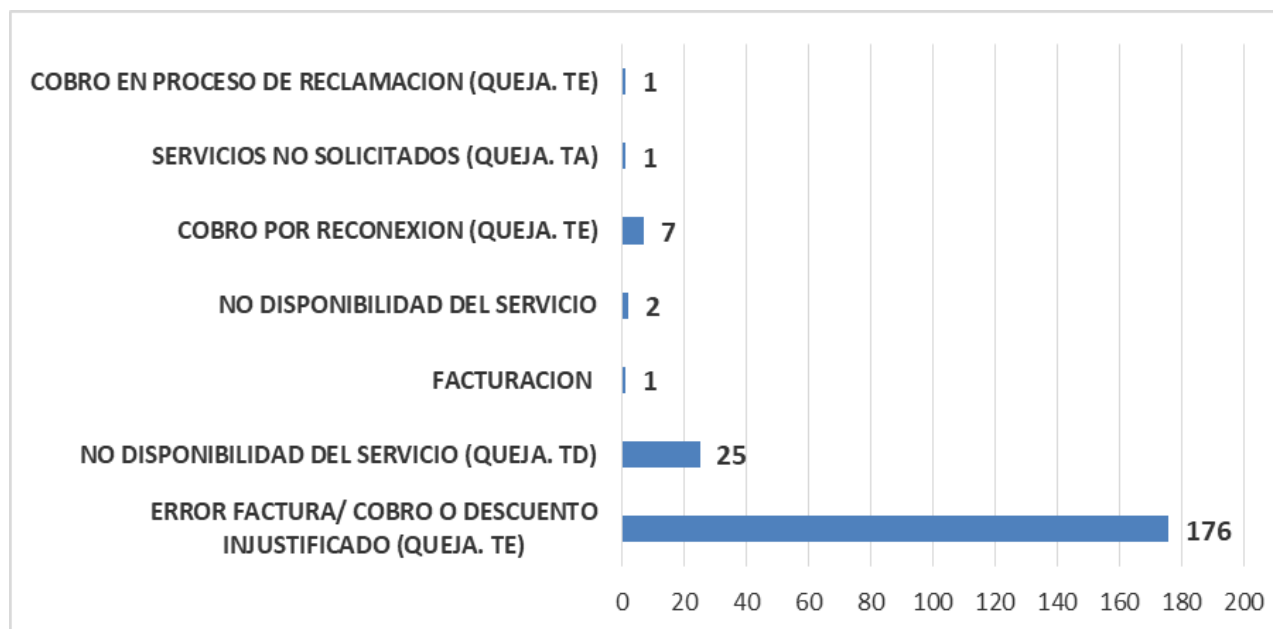
TOTAL PQR POR OFICINAS

En el año 2025, el mayor numero de PQR fueron radicados en la localidad de Roldanillo, con un total de 168 de los 983 PQR.



LOCALIDAD	Peticion	Queja	Total general
BUENAVENTURA	30	10	40
BUGA	28	15	43
CAICEDONIA	123	5	128
CARTAGO	154	11	165
GUACARI	65	1	66
ROLDANILLO	132	36	168
YOTOCO	47	3	50
ZARAGOZA	16	2	18
ZARZAL	8	82	90
BUGA GPON	32	4	36
GUACARI GPON	44	1	45
CARTAGO GPON	19	3	22
YOTOCO GPON	32	1	33
CALI	4	2	6
CAICEDONIA GPON	11	6	17
SONSO PICHICHI GPON	12		12
ROLDANILLO GPON	1	7	8
ING. PICHICHI	1		1
CODISERT BTURA	1	3	4
BOGOTA	1		1
LA PAILA	1	6	7
GC. CALI		1	1
ZARZAL GPON	1	10	11
BUENAVENTURA GPON	2	1	3
EL CERRITO GPON		1	1
GC. B/TURA	1		1
GC. ZARZAL		1	1
ZARAGOZA GPON	2	1	3
GC. BUGA	1		1
TULUA	1		1
Total general	770	213	983

QUEJAS MAS FRECUENTES AÑO 2025



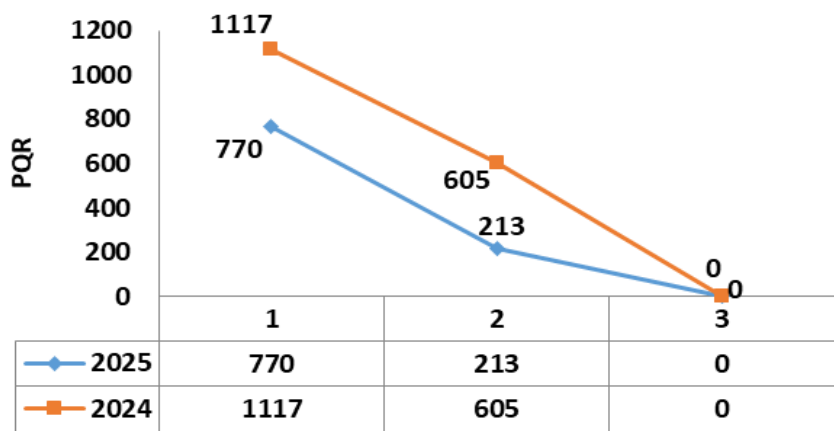
La CRC en la Resolución de Protección al usuario 5111 de 2017, hace énfasis en el numero de quejas presentadas por los usuarios; durante el año 2025 se radicaron 213 quejas y se puede evidenciar que el mayor porcentaje de estas, corresponden a la tipología *«error factura/cobro o descuento injustificado»* con un 83%, seguida de la tipología *«No disponibilidad del Servicio»* con un 12%, del total de las quejas radicadas, para los servicios de Telefonía e Internet.

COMPARATIVO PQR AÑO 2025-2024

Se observa para el año 2025 una disminución del 43%, respecto al total de las Peticiones y Quejas/Reclamos, radicados por los usuarios, en comparación al año 2024.

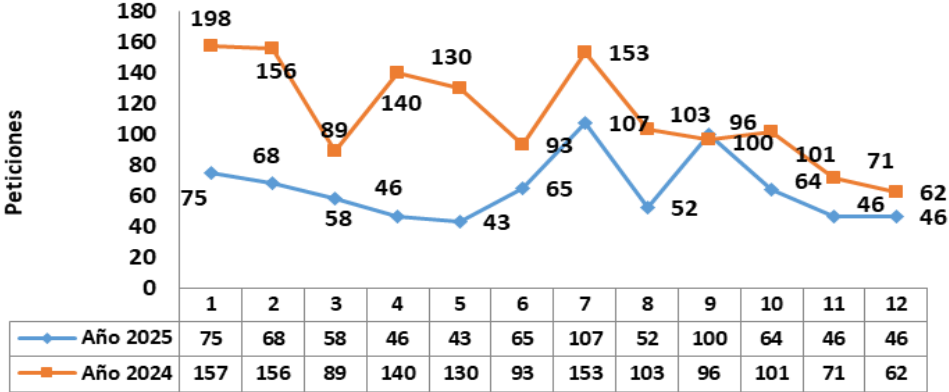
En cuanto a los Recursos de Reposición en Subsidio de Apelación, para el año 2025 no se presentaron recursos por parte de los usuarios, al igual que en el año 2024.

COMPARATIVO PQR 2025-2024		
CLASE	2025	2024
Peticiones	770	1117
Quejas	213	605
Recursos	0	0
Total	983	1722



COMPARATIVO PQR AÑO 2025-2024

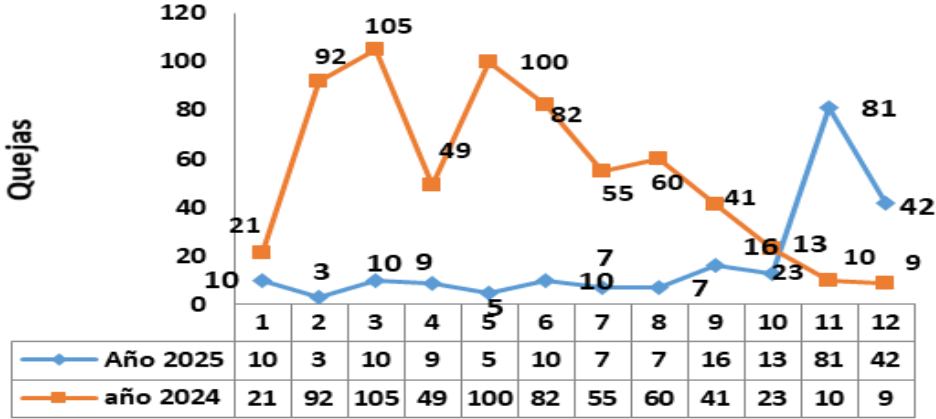
COMPARATIVO PETICIONES AÑOS 2025-2024



En el año 2025, se presenta una disminución del 31% del total de las Peticiones, respecto al año 2024.

COMPARATIVO PETICIONES 2025-2024		
Año	2025	2024
Total	770	1117

COMPARATIVO QUEJAS AÑOS 2025-2024



En el año 2025, se presenta una disminución del 65% del total de las Quejas radicadas, con respecto al año 2024.

COMPARATIVO QUEJAS 2025-2024		
Año	2025	2024
Total	213	605



Estamos conectados a todo y a todos.



Departamento del Valle del Cauca
Gobernación

SERVICIOS ACTIVOS AL AÑO 2025

SERVICIO AGRUPADO POR LOCALIDAD AÑO 2025				
zona	municipio	Internet	Lineas	Total general
ZONA CENTRO	AMAIME	5	233	238
	BUGA	363	1.344	1.707
	EL CERRITO	53	53	106
	GUACARI	187	75	262
	TULUA	27	537	564
	YOTOCO	261	53	314
	PICHICHI	29	205	234
	B/GRANDE	1		1
TOTAL ZONA CENTRO				3.426
ZONA NORTE	CAICEDONIA	160	113	273
	CARTAGO	329	815	1.144
	LA VICTORIA	3		3
	OBANDO	2		2
	Quebrada Nueva	1		1
	ROLDANILLO	56	204	260
	ZARAGOZA	52	26	78
	ZARZAL	89	224	313
	LA PAILA	43		43
	ANDALUCIA	7		7
	LA UNION		7	7
	SEVILLA	1		1
	VERSALLES	1		1
	ALCALA	1		1
TOTAL ZONA NORTE				2134

SERVICIO AGRUPADO POR LOCALIDAD AÑO 2025				
ZONA PACIFICO	Buenaventura	101	302	403
ZONA SUR	CALI	133	951	1.084
	FLORIDA	5		5
	PALMIRA	15	155	170
	VIJES	5		5
	YUMBO	6		6
	CANDELARIA	4		4
	PRADERA	2		2
	DAGUA	1	5	6
TOTAL ZONA SUR				1282
Total Usuarios Activos al 2025		2294	5940	7245

Total Servicios Activos
al 7.245

Fuente: Cesar Bayona

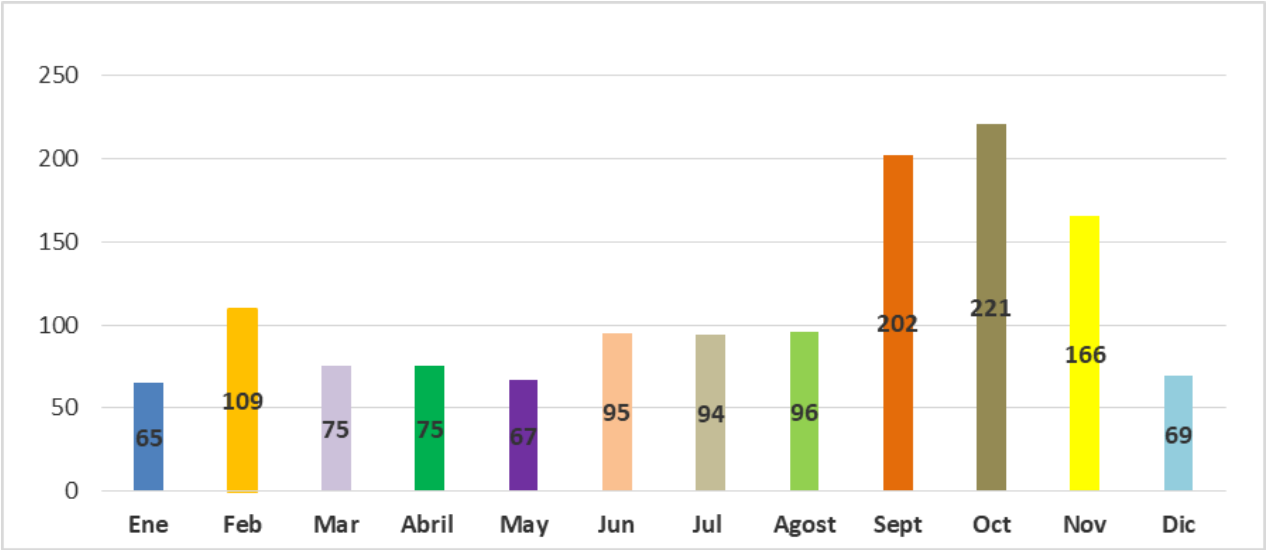
Elaboró: Maritza Paz C. – Analista Servicio al Cliente



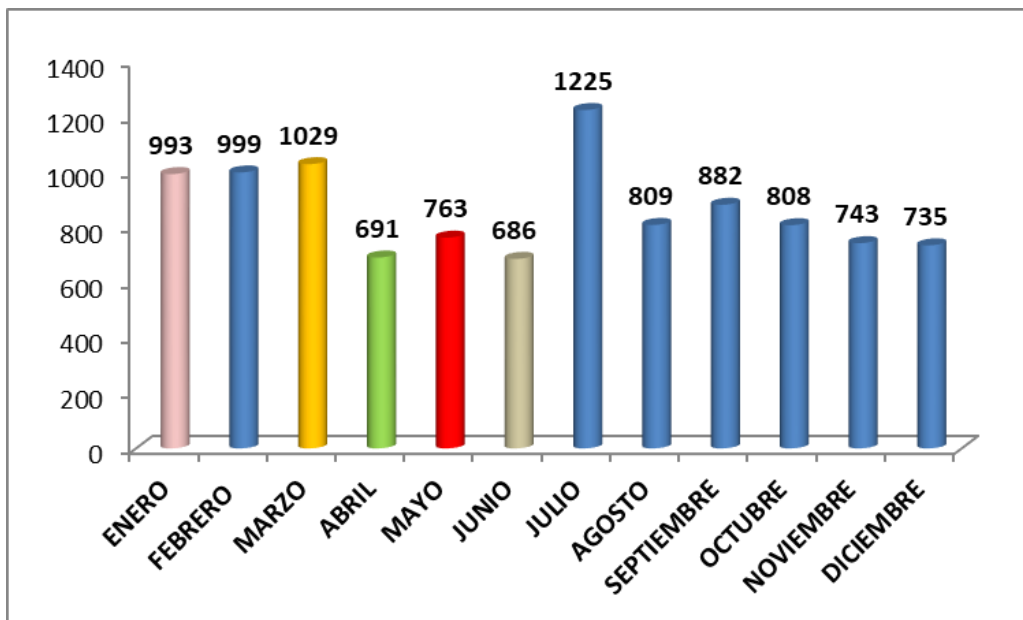
TOTAL RETIROS III TRIMESTRE

TOTAL RETIROS AÑO 2025	CANTIDAD
NO NECESITA EL SERVICIO	433
DANO MASIVO ERT	341
INTERMITENCIA EN EL SERVICIO DE INTERNET	114
MOTIVOS PERSONALES	76
DEFICIENCIA EN EL SERVICIO	67
CORTE ADMINISTRATIVO - RESOLUCION DE CORTE	62
TERMINACION DEL CONTRATO	54
VIAJE O TRASLADO DE CIUDAD	38
DISPONIBILIDAD TECNICA	34
PROMOCION OTRO OPERADOR	31
CIERRE DEL LOCAL O NEGOCIO	21
FALLECIMIENTO DEL SUScriptor	20
NO LLEGA LA FACTURA	12
SITUACION ECONOMICA	8
NECESITA TRIPLE PLAY	5
NO FUNCIONA EL DATAFONO	4
SIN SERVICIO DE VOZ	3
SOPORTE TECNICO DEFICIENTE	3
TRASLADO, NO EXISTE COBERTURA PARA NUEVA DIRECCION	2
LENTITUD EN EL SERVICIO DE INTERNET	2
SIN SERVICIO TOTAL	1
NECESITA MAS VELOCIDAD	1
VARIOS REPORTES TECNICOS SIN SOLUCION	1
SOLICITA PROPIETARIO DEL INMUEBLE	1
TOTAL GENERAL	1334

Total Retiros año 2025
1.334



ATENCION OFICINAS FISICAS 2025



En el año 2025, se asignó un total de 10.363 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.

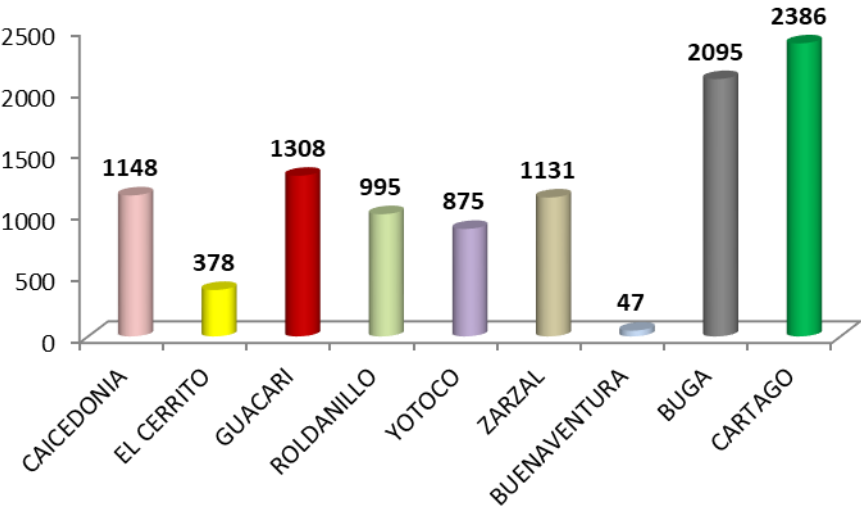
MEDIOS DE RADICADO PQR 2025

Del total de las solicitudes y PQR atendidos, por la ERT ESP, durante el año 2025 el 9% han sido radicados de manera virtual, un 91% de manera física.



ATENCION OFICINAS FISICAS 2025-2024

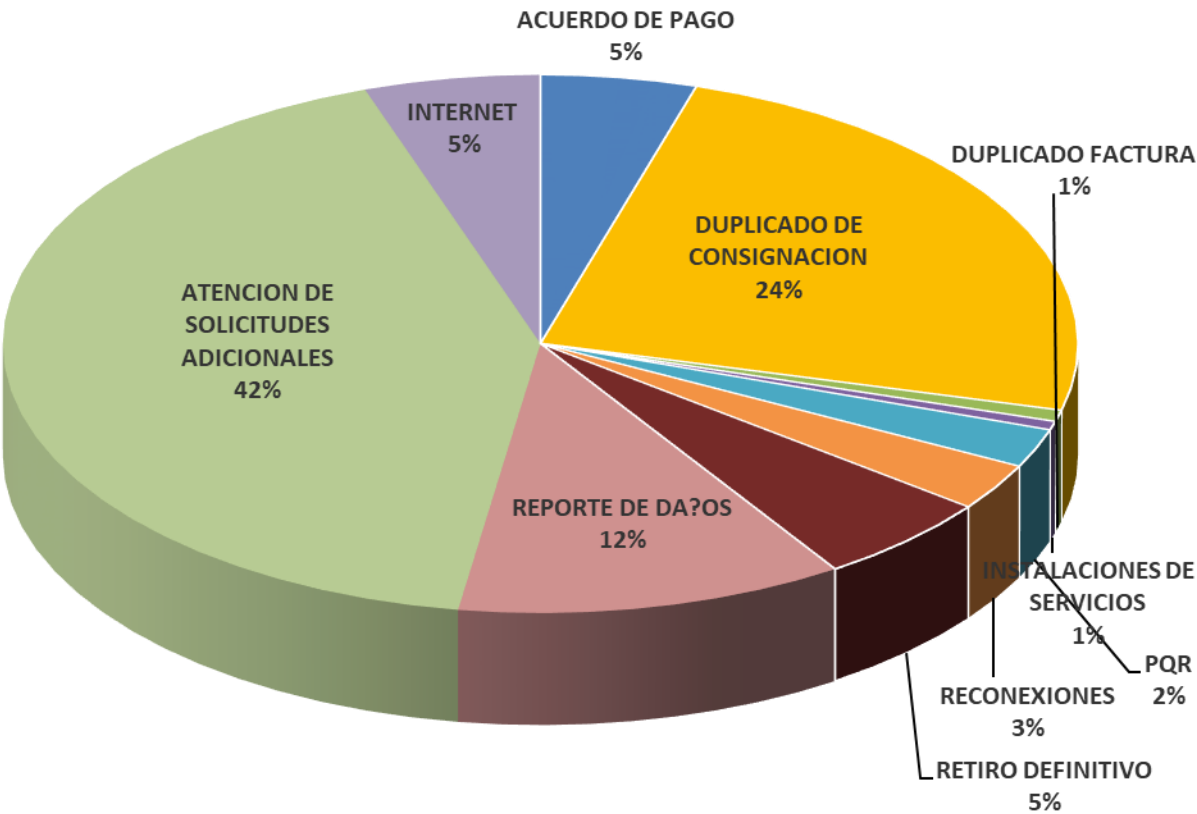
POR SEDE ERT ESP



La Sede Cartago, es la oficina con mayor numero de usuarios atendidos durante el año 2025, asignando un total de 2.386 turnos, que representan el 23% del total de usuarios atendidos.

10.363 Usuarios atendidos en oficinas físicas durante el año 2025.

POR SERVICIO SOLICITADO



Estamos conectados a todo y a todos.



Departamento del Valle del Cauca
Gobernación

ATENCION OFICINAS FISICAS

AÑO 2025

LINEA GRATUITA DE ATENCION											OFICINAS FISICAS ATENCION USUARIO - DIGITURNO						
MES	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS ATENDIDAS	NIVEL DE ATENCION 95%		NIVEL DE SERVICIO 30 RESULTADOS				NIVEL DE ATENCION TURNOS ASIGNADOS	TURNOS <15 MIN	RESULTADOS	META	USUARIOS QUE TURNOS ASIGNADOS	RESULTADOS	META
ENE	878	830	48	768	95%	95%	93%	80%	5%	5%	993	908	91%	80%	0	0%	100%
FEB	666	646	20	632	97%	95%	98%	80%	3%	5%	999	947	95%	80%	1	0%	100%
MAR	675	639	36	548	95%	95%	86%	80%	5%	5%	1.029	943	92%	80%	0	0%	100%
ABR	460	435	25	403	95%	95%	93%	80%	5%	5%	691	634	92%	80%	0	0%	100%
MAY	904	865	39	821	96%	95%	95%	80%	4%	5%	763	696	91%	80%	0	0%	100%
JUN	475	454	21	423	96%	95%	93%	80%	4%	5%	686	641	93%	80%	0	0%	100%
JUL	807	777	30	741	96%	95%	95%	80%	4%	5%	1.225	1.169	95%	80%	0	0%	100%
AGOS	357	338	19	320	95%	95%	95%	80%	5%	5%	809	735	91%	80%	0	0%	100%
SEPT	243	230	13	216	95%	95%	94%	80%	5%	5%	882	805	91%	80%	0	0%	100%
OCT	277	270	7	255	97%	95%	94%	80%	3%	5%	808	760	94%	80%	0	0%	100%
NOV	228	220	8	204	96%	95%	93%	80%	4%	5%	743	688	93%	80%	0	0%	100%
DIC	306	294	12	285	96%	95%	97%	80%	3%	5%	735	586	80%	80%	0	0%	10%
TOTAL	6.276	5.998	278	5.616							10.363	9.512					

La ERT ESP en el año 2025, atendió un total de 10.363 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.



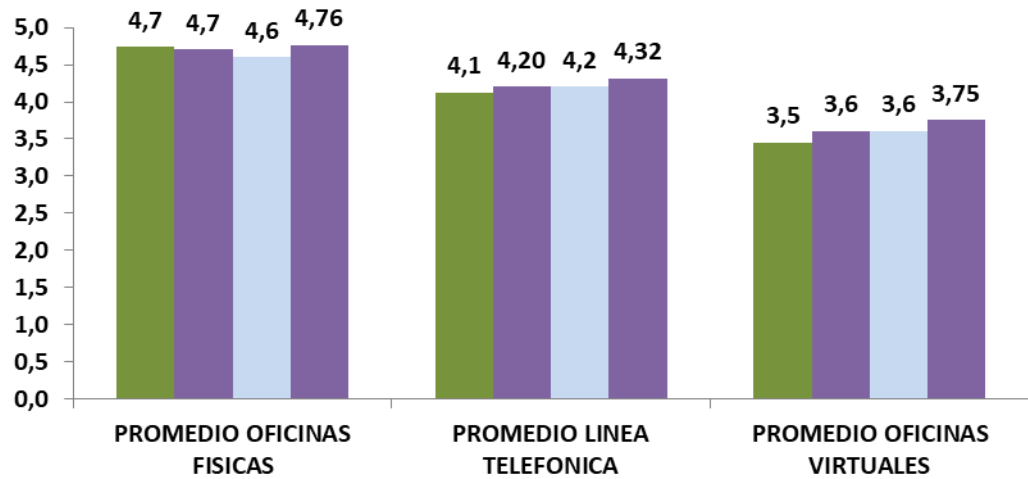
Departamento del Valle del Cauca
Gobernación

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.

En lo corrido del año 2025, La ERT ESP, ha obtenido el siguiente promedio de calificación, por cada medio de atención.

TRIMESTRE	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
PROMEDIO I TRIMESTRE	4,7	4,1	3,5
PROMEDIO II TRIMESTRE	4,7	4,20	3,6
PROMEDIO III TRIMESTRE	4,6	4,2	3,6
PROMEDIO IV TRIMESTRE	4,76	4,32	3,75



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