

# Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. E.S.P. E.R.T. E.S.P.

## Informe de Peticiones, Quejas/Reclamos y Recursos - PQR I Semestre año 2019

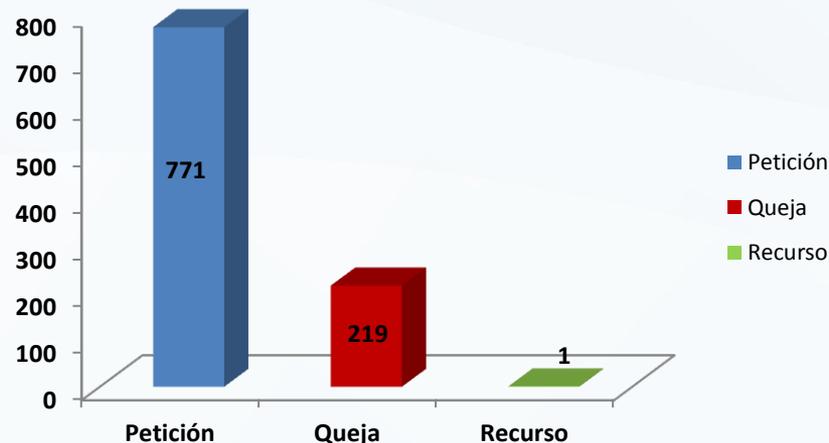


# ERT

Te conecta a lo que quieres.

## TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS AL I SEMESTRE AÑO 2019

TOTAL PQR - AÑO 2019			
CLASE RECLAMO	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	Total general
Peticion	361	410	771
Queja	125	94	219
Recurso	1		1
<b>Total general</b>	<b>487</b>	<b>504</b>	<b>991</b>



Es de resaltar que el total de las *Peticiones*, *Quejas* y *Recursos* radicadas durante el I trimestre del año, representan el 2% de los 24.337 servicios activos al terminar el trimestre.

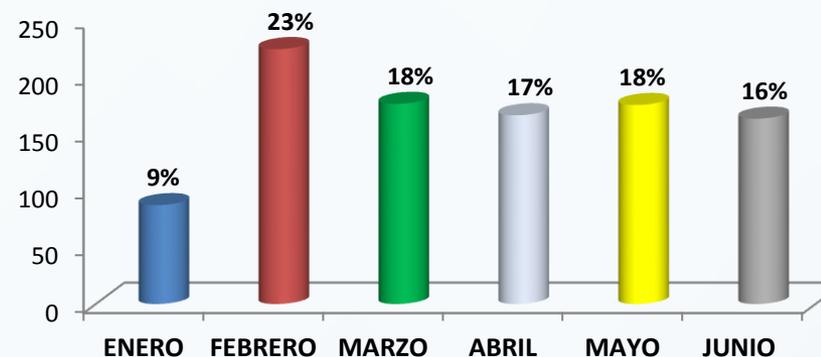
Es de resaltar que el total de las *Peticiones*, *Quejas* y *Recursos* radicadas durante el II trimestre del año, representan el 2% de los 24.351 servicios activos al terminar el trimestre.

## TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP COMPORTAMIENTO PQR AÑO 2019						
MES	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE		Total general
	Peticion	Queja	Recurso	Peticion	Queja	
ENERO	48	38	1			87
FEBRERO	166	58				224
MARZO	147	29				176
ABRIL				119	47	166
MAYO				153	22	175
JUNIO				138	25	163
<b>Total general</b>	<b>361</b>	<b>125</b>	<b>1</b>	<b>410</b>	<b>94</b>	<b>991</b>

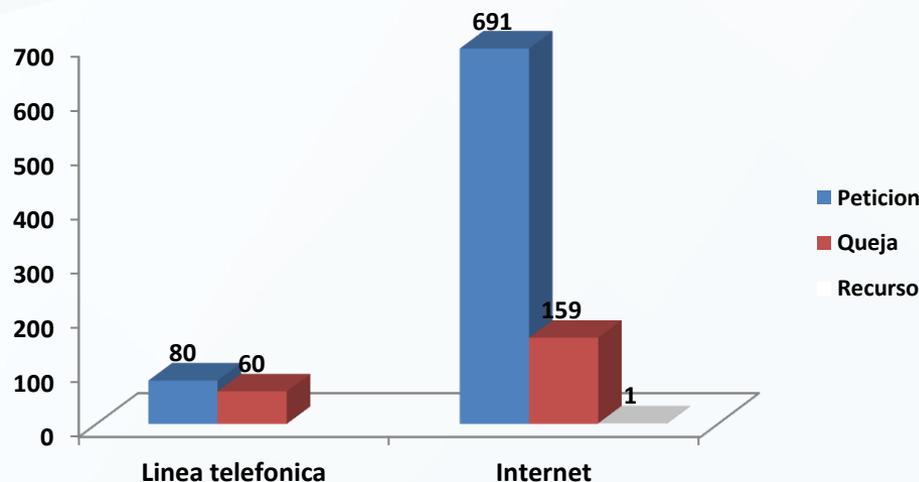
Durante el I semestre se evidencia que el mes donde se radicaron el mayor numero de PQR, fue el mes de Febrero que representa el 23% del total de los PQR.

Comportamiento PQR año 2019



## TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP					
AREA DE SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2019					
TIPO	Peticion	Queja	Recurso	Total general	%
Linea telefonica	80	60		140	14%
Internet	691	159	1	851	86%
<b>Total general</b>	<b>771</b>	<b>219</b>	<b>1</b>	<b>991</b>	<b>100%</b>



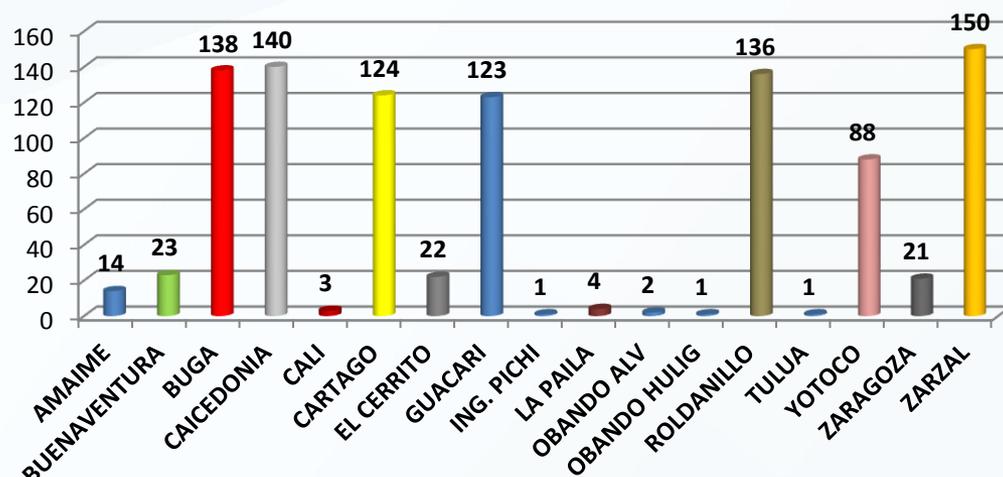
Se observa que del total de los PQR radicados, el 86% están asociados al servicio de Internet y el 14% al servicio de telefonía.

## TOTAL PQR POR SEDE

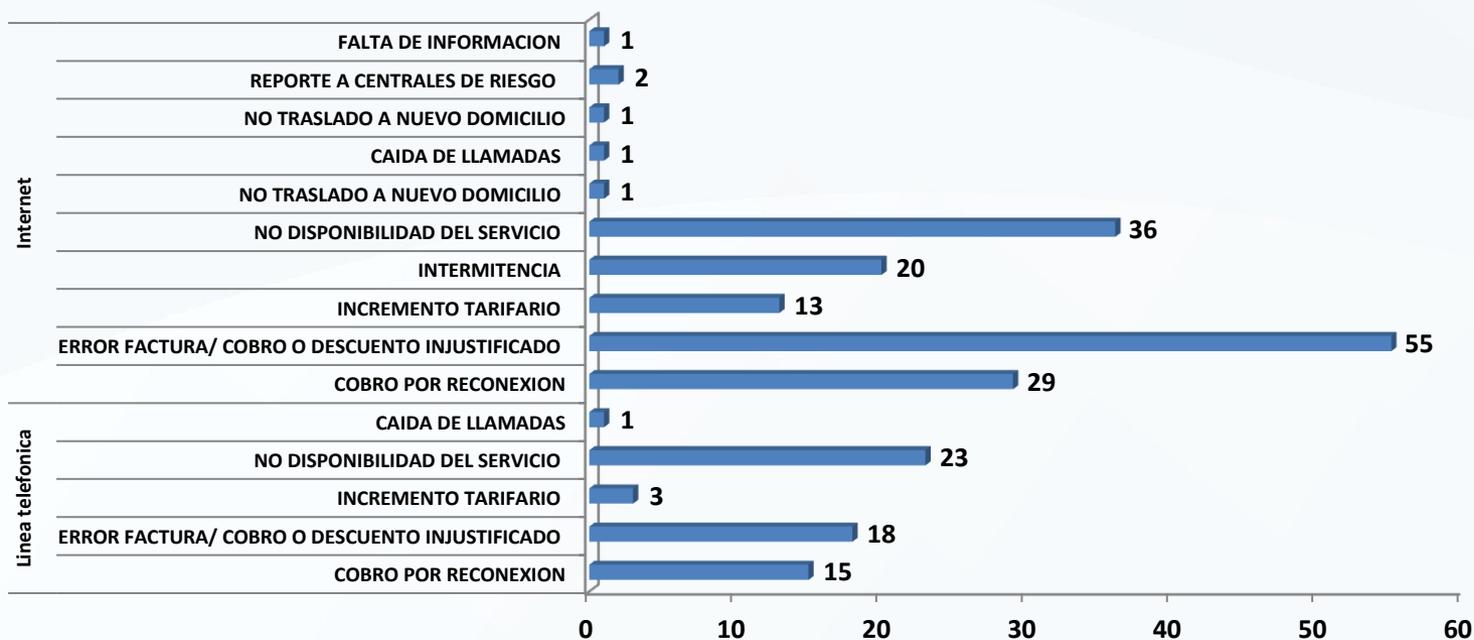
Tenemos que para el I Semestre el mayor numero de PQR fueron radicados en la localidad de Zarzal, con un de total de 150 de los 991 PQR, de igual forma se observa 1 Recurso radicado en la localidad de Guacarí.

LOCALIDAD	Petición	Queja	Recurso	Total general
AMAIME	7	7		14
BUENAVENTURA	14	9		23
BUGA	94	43		137
CAICEDONIA	111	29		140
CALI	2	1		3
CARTAGO	104	20		124
EL CERRITO	16	6		22
GUACARI	98	24	1	123
ING. PICHÍ		1		1
LA PAILA	1	3		4
OBANDO ALV	1	1		2
ROLDANILLO	99	37		136
YOTOCO	77	11		88
ZARAGOZA	20	1		21
ZARZAL	127	23		150
GC. BUGA		1		1
TULUA		1		1
OBANDO HULIG		1		1
<b>Total general</b>	<b>771</b>	<b>219</b>	<b>1</b>	<b>991</b>

## PQR POR LOCALIDAD AÑO 2019



## TOTAL QUEJAS POR TIPOLOGIA AÑO 2019



La CRC en su última Resolución de Protección al usuario 5111 de 2017, hace énfasis en el número de quejas presentadas por los usuarios; durante el I Semestre del año se radicaron 219 quejas y se puede evidenciar que el mayor porcentaje de estas, corresponden a la tipología «*Error factura/cobro o descuento injustificado*» para el servicio de Internet y para telefonía «*No disponibilidad del Servicio*».

## TIEMPO DE RESPUESTA A PQR

I SEMESTRE - AÑO 2019						
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Tiempo promedio en días de respuesta de los PQR del semestre.	8,0	5,0	6,0	5,0	5,0	5,0
Número de PQR radicados en el semestre	87	224	176	166	175	163

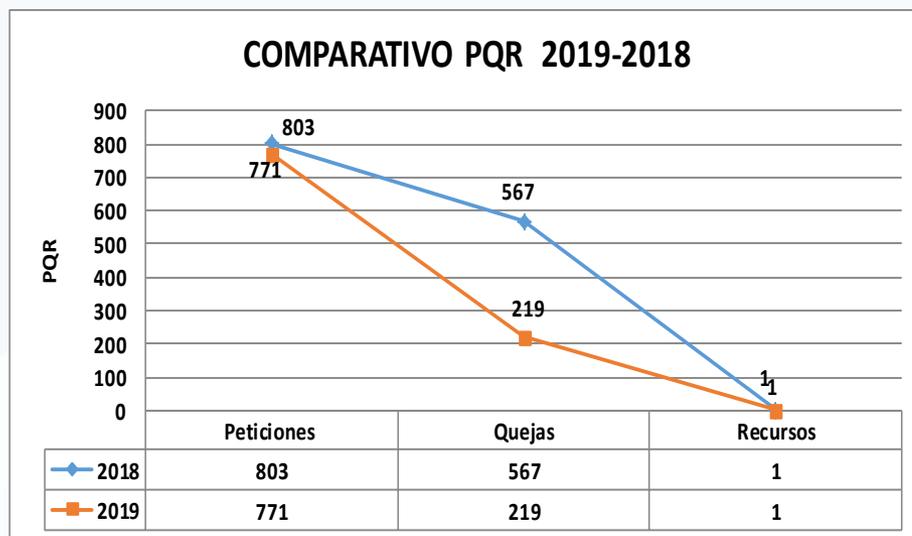
**Actuando según lo establecido en la Resolución 5111 de 2017, ARTÍCULO. 2.1.24.3. RESPUESTA A LA PQR.**

**ARTÍCULO. 2.1.24.3. RESPUESTA A LA PQR.** El operador dará respuesta a la PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto. En caso que el operador requiera practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQR.

## PQR TRASLADADAS A OTRO OPERADOR

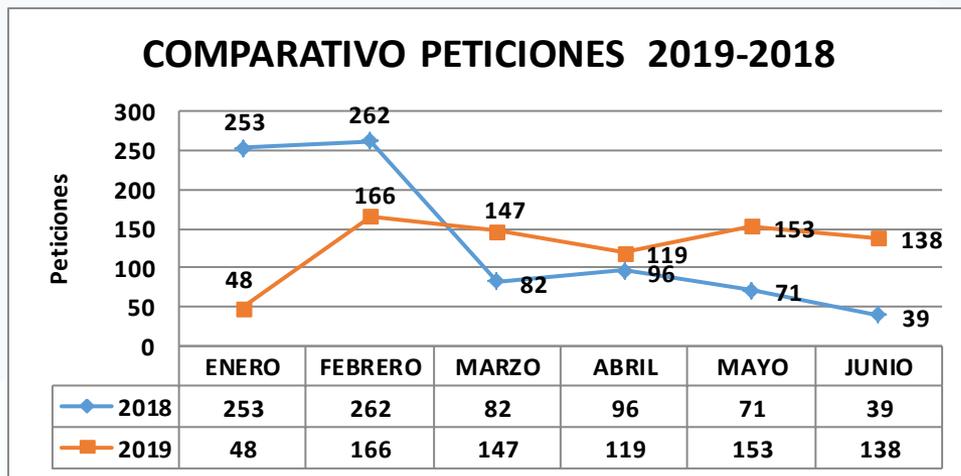
TIPOLOGIA	MES	TOTAL
NEGACION DE LLAMADAS LD, MOVIL	ENERO	13
	FEBRERO	3
	MARZO	2
	ABRIL	1
	JUNIO	1
<b>Total general</b>		<b>20</b>

## COMPARATIVO TOTAL PQR AÑO I SEMESTRE 2019-2018



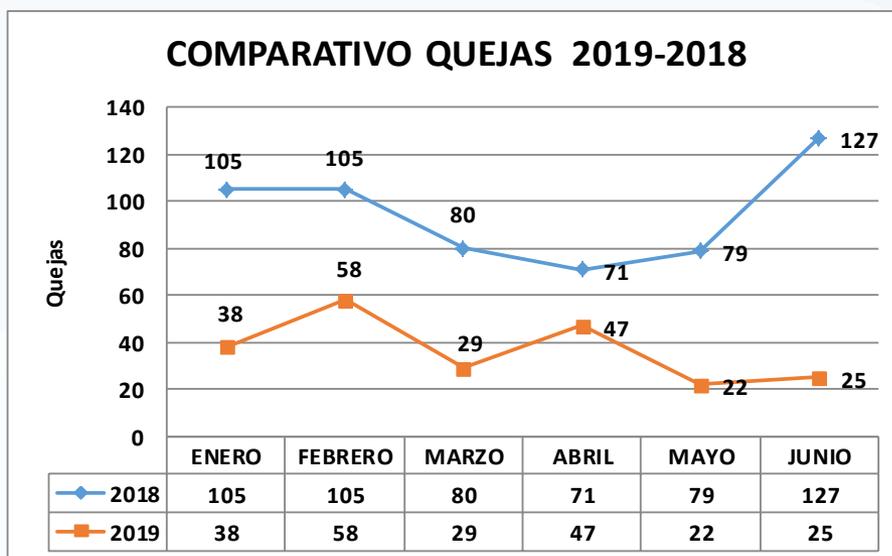
**Se presenta una disminución del 28% del total de las PQR del I Semestre del 2019, con respecto al I Semestre del 2018.**

## COMPARATIVO PETICIONES I SEMESTRE AÑO 2019-2018



Se presenta un comportamiento similar entre el I semestre del año 2019 con respecto al I semestre del 2018, con una disminución solo del 4% del total de las Peticiones.

## COMPARATIVO QUEJAS AÑO I SEMESTRE 2019-2018



Se presenta una disminución del 61% del total de las Quejas del I semestre del 2019, con respecto al I semestre del 2018.