

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

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



ERT

Te conecta a lo que quieres.

TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS AL I SEMESTRE AÑO 2019

TOTAL PQR II SEMESTRE AÑO 2019

| CLASE RECLAMO | III TRIMESTRE | IV TRIMESTRE | Total general |
|---------------|---------------|--------------|---------------|
| Peticion | 500 | 390 | 890 |
| Queja | 118 | 250 | 368 |
| Recurso | 1 | 1 | 2 |
| Total general | 619 | 641 | 1260 |

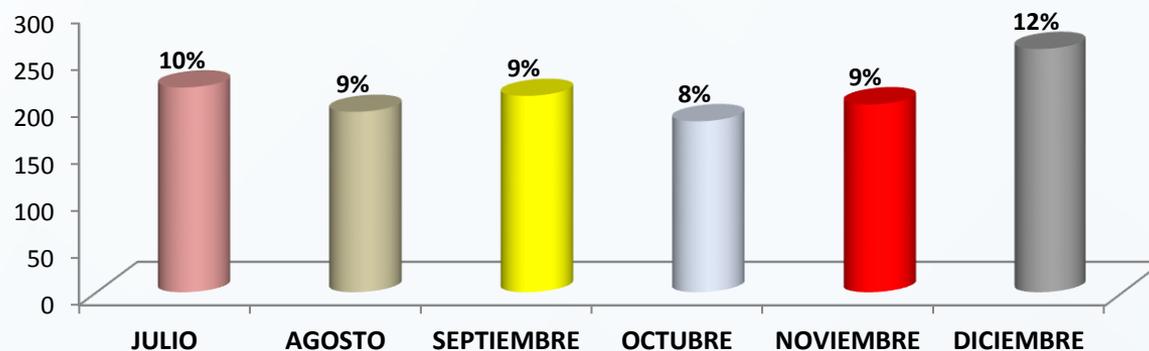


Es de resaltar que el total de las *Peticiones*, *Quejas* y *Recursos* radicadas durante el II semestre del año 2019, representan el 5% de los 25,076 servicios activos al terminar el semestre.

TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

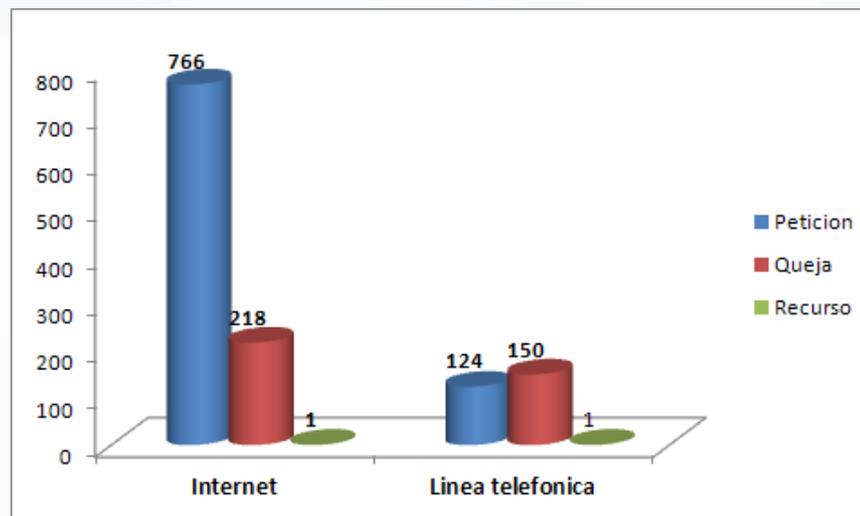
| EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP | | | | | | | |
|--|---------------|------------|----------|--------------|------------|----------|---------------|
| AREA DE SERVICIO AL CLIENTE - II SEMESTRE PQR 2019 | | | | | | | |
| | III TRIMESTRE | | | IV TRIMESTRE | | | Total general |
| MES | Peticion | Queja | Recurso | Peticion | Queja | Recurso | |
| JULIO | 177 | 41 | | | | | 218 |
| AGOSTO | 153 | 39 | | | | | 192 |
| SEPTIEMBRE | 170 | 38 | 1 | | | | 209 |
| OCTUBRE | | | | 138 | 44 | | 182 |
| NOVIEMBRE | | | | 143 | 57 | | 200 |
| DICIEMBRE | | | | 109 | 149 | 1 | 259 |
| Total general | 500 | 118 | 1 | 390 | 250 | 1 | 1260 |

Durante el II semestre se evidencia que el mes donde se radicó el mayor numero de PQR, fue el mes de Diciembre que representa el 12% del total de los PQR.



TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

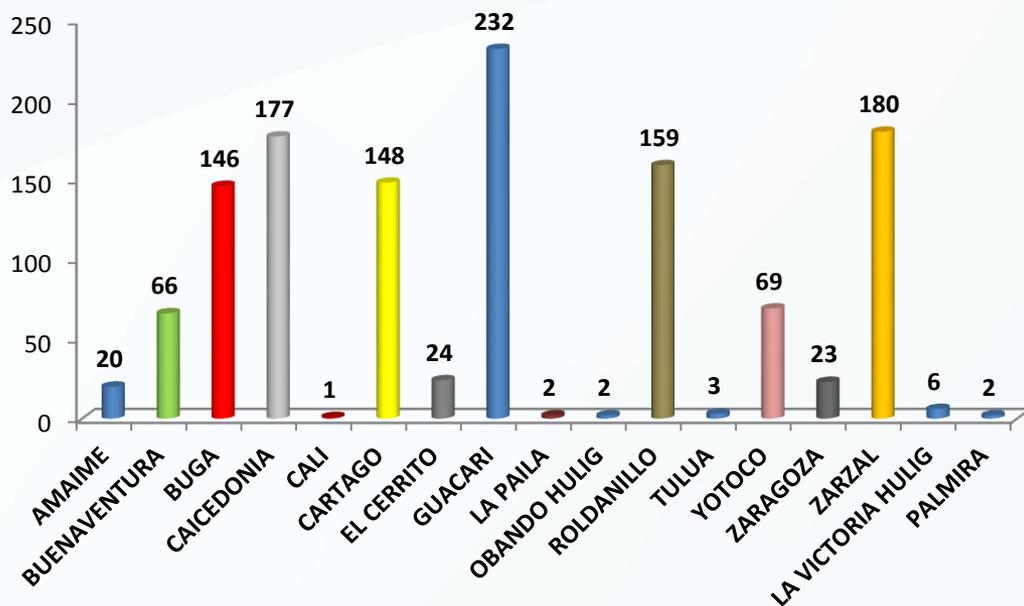
| EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP | | | | | |
|--|------------|------------|----------|---------------|-------------|
| AREA DE SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2019 | | | | | |
| TIPO | Peticion | Queja | Recurso | Total general | % |
| Internet | 766 | 218 | 1 | 985 | 78% |
| Linea telefonica | 124 | 150 | 1 | 275 | 22% |
| Total general | 890 | 368 | 1 | 1260 | 100% |



Se observa que del total de los PQR radicados, el 78% están asociados al servicio de Internet y el 22% al servicio de telefonía.

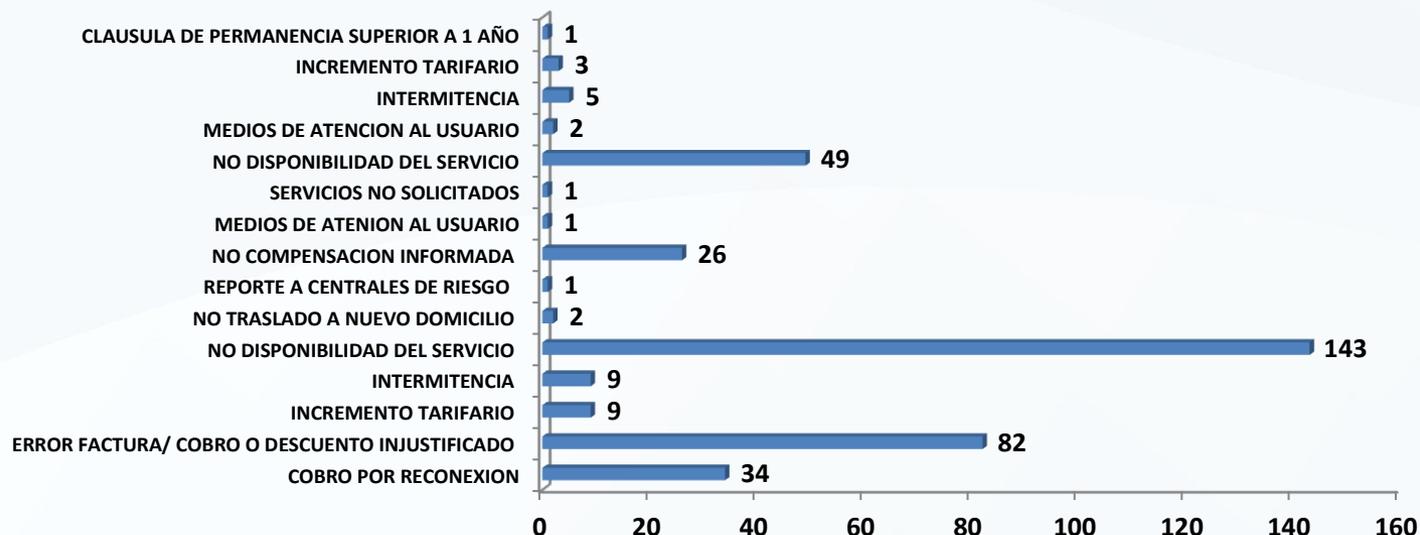
TOTAL PQR POR SEDE

Tenemos que para el II Semestre el mayor numero de PQR fueron radicados en la localidad de Zarzal, con un de total de 180 de los 1260 PQR, de igual forma se observa 2 Recursos radicados en la localidad de Buga y Palmira.



| LOCALIDAD | Peticion | Queja | Recurso | Total general |
|-------------------|----------|-------|---------|---------------|
| AMAIME | 15 | 5 | | 20 |
| BUENAVENTURA | 51 | 15 | | 66 |
| BUGA | 106 | 39 | 1 | 146 |
| CAICEDONIA | 110 | 67 | | 177 |
| CALI | 1 | | | 1 |
| CARTAGO | 132 | 16 | | 148 |
| EL CERRITO | 20 | 4 | | 24 |
| GUACARI | 102 | 130 | | 232 |
| LA PAILA | | 2 | | 2 |
| OBANDO HULIG | 1 | 1 | | 2 |
| ROLDANILLO | 128 | 31 | | 159 |
| TULUA | 1 | 2 | | 3 |
| YOTOCO | 51 | 18 | | 69 |
| ZARAGOZA | 22 | 1 | | 23 |
| ZARZAL | 147 | 33 | | 180 |
| LA VICTORIA HULIG | 2 | 4 | | 6 |
| PALMIRA | 1 | | 1 | 2 |
| Total general | 890 | 368 | 2 | 1260 |

TOTAL QUEJAS POR TIPOLOGIA AÑO 2019



La CRC en su ultima Resolución de Protección al usuario 5111 de 2017, hace énfasis en el numero de quejas presentadas por los usuarios; durante el II Semestre del año se radicaron 368 quejas y se puede evidenciar que el mayor porcentaje de estas, corresponden a la tipología «*No Disponibilidad del Servicio*»

TIEMPO DE RESPUESTA A PQR

| II SEMESTRE - AÑO 2019 | | | | | | |
|---|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| Mes | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| Tiempo promedio de respuesta de los PQR del semestre. | 7,0 | 7,0 | 8,0 | 9,0 | 6,0 | 6,0 |
| Número de PQR radicados en el semestre | 218 | 192 | 209 | 182 | 200 | 259 |

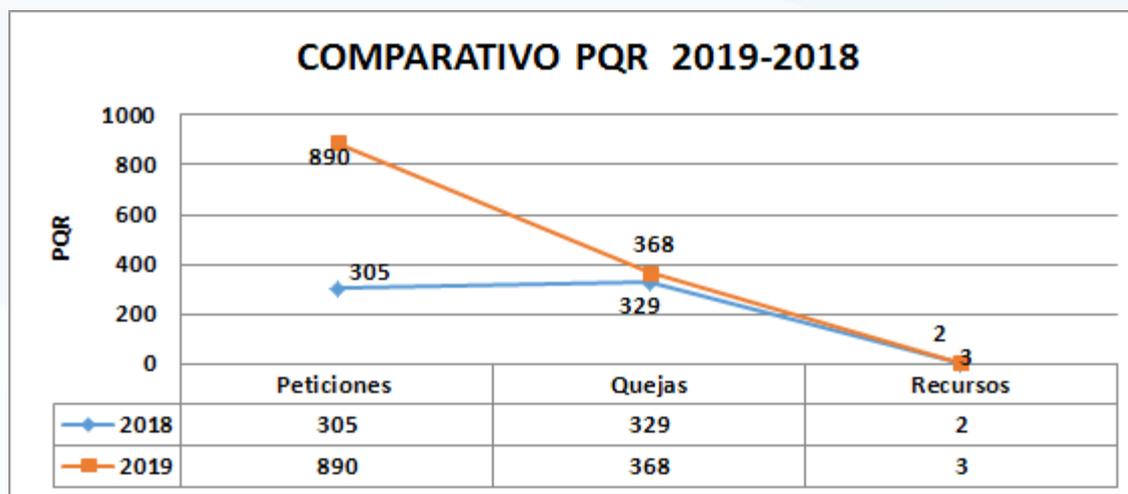
Actuando según lo establecido en la Resolución 5111 de 2017, ARTÍCULO. 2.1.24.3. RESPUESTA A LA PQR.

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

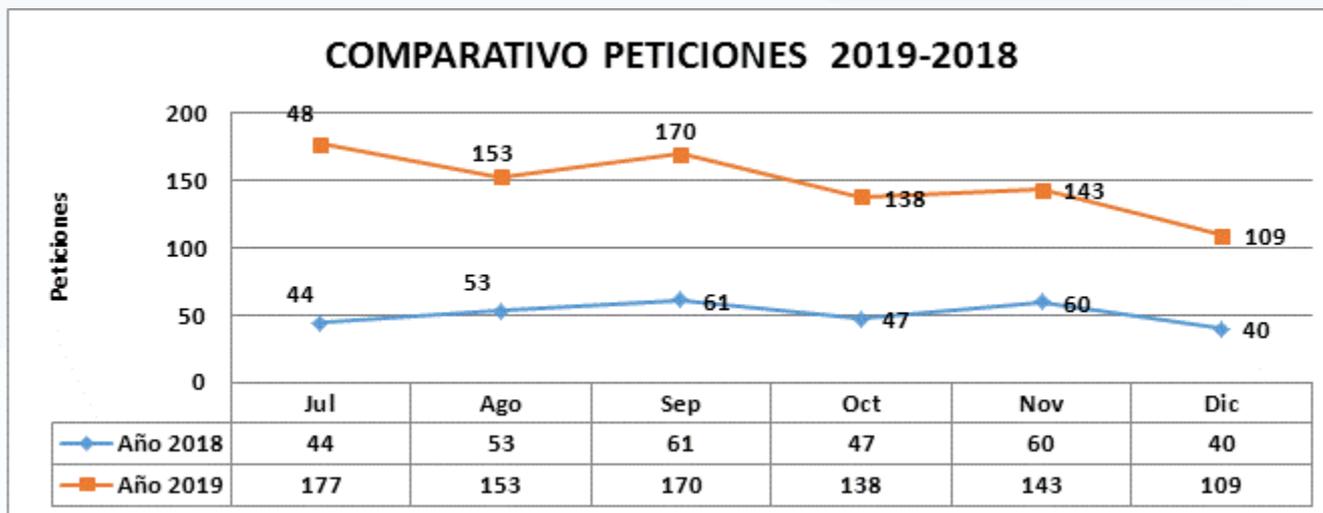
| TIPOLOGIA | MES | TOTAL |
|--------------------------------|------------|-----------|
| NEGACION DE LLAMADAS LD, MOVIL | JULIO | 4 |
| | AGOSTO | 5 |
| | SEPTIEMBRE | 16 |
| | OCTUBRE | 4 |
| | NOVIEMBRE | 1 |
| | DICIEMBRE | 3 |
| Total general | | 33 |

COMPARATIVO TOTAL PQR AÑO I SEMESTRE 2019-2018



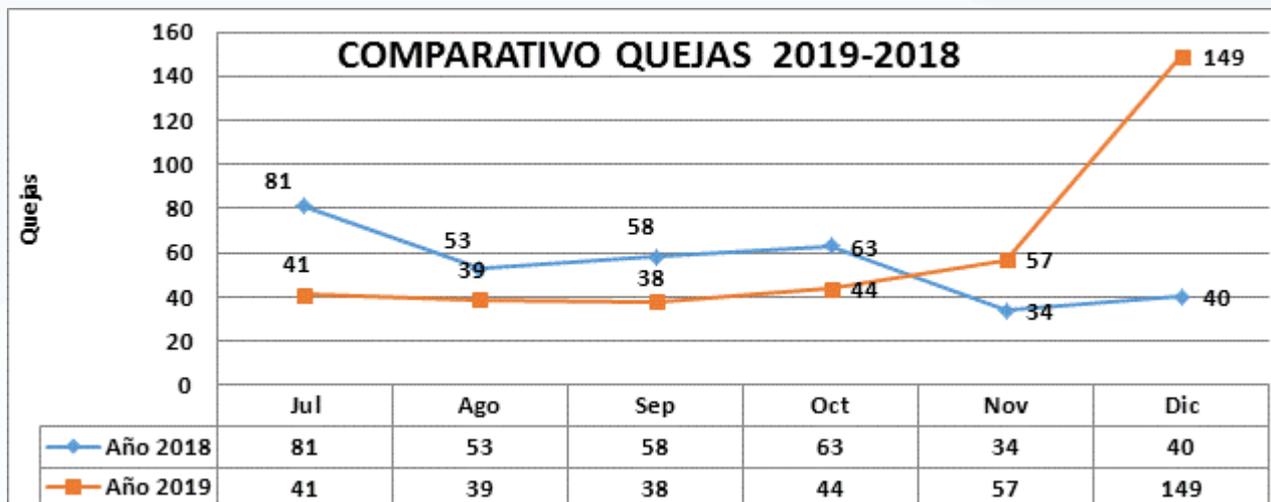
Se presenta un aumento del 98% del total de las PQR del II Semestre del 2019, con respecto al II Semestre del 2018.

COMPARATIVO PETICIONES II SEMESTRE AÑO 2019-2018



Se presenta un incremento del 192% de las peticiones en el II semestre del año 2019 con respecto al II semestre del 2018.

COMPARATIVO QUEJAS AÑO II SEMESTRE 2019-2018



Se presenta un comportamiento similar entre los meses comparados, con tan solo un incremento del 11% y pico en el mes de diciembre de 2019 con 149 quejas.