

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

Área Servicio al Cliente Informe de gestión al I semestre año 2020

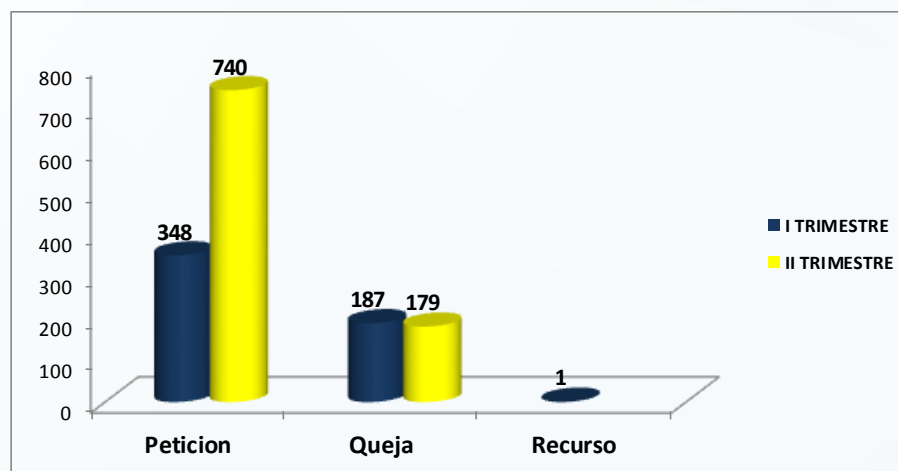


ERT

Te conecta a lo que quieres.

TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS AÑO 2020

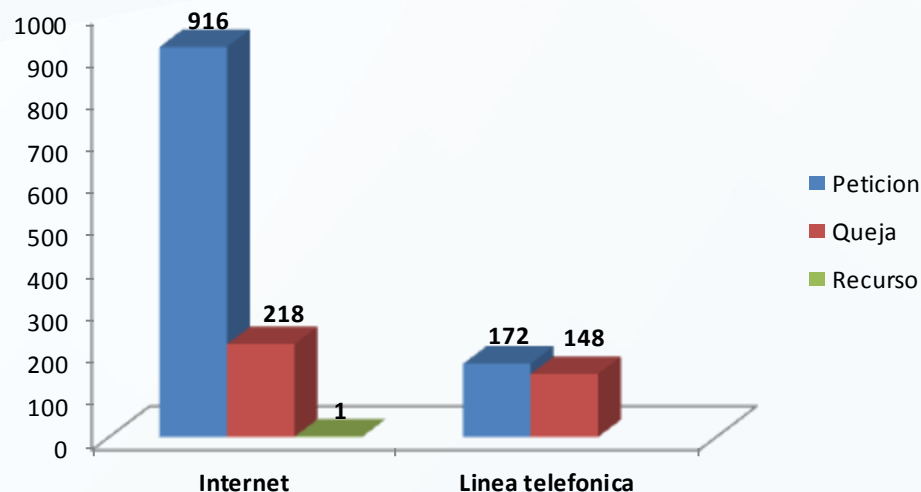
TOTAL PQR - AÑO 2020			
CLASE RECLAMO	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	Total general
Peticion	348	740	1088
Queja	187	179	366
Recurso	1	0	1
Total general	536	919	1455



Es de resaltar que el total de las *Peticiones*, *Quejas* y *Recursos* radicadas durante el I semestre del año, representan el 7% de los 21.655 servicios activos al terminar el semestre.

TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP					
AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2020					
TIPO	Peticion	Queja	Recurso	Total general	%
Internet	916	218	1	1135	78%
Linea telefonica	172	148		320	22%
Total general	1088	366	1	1455	100%

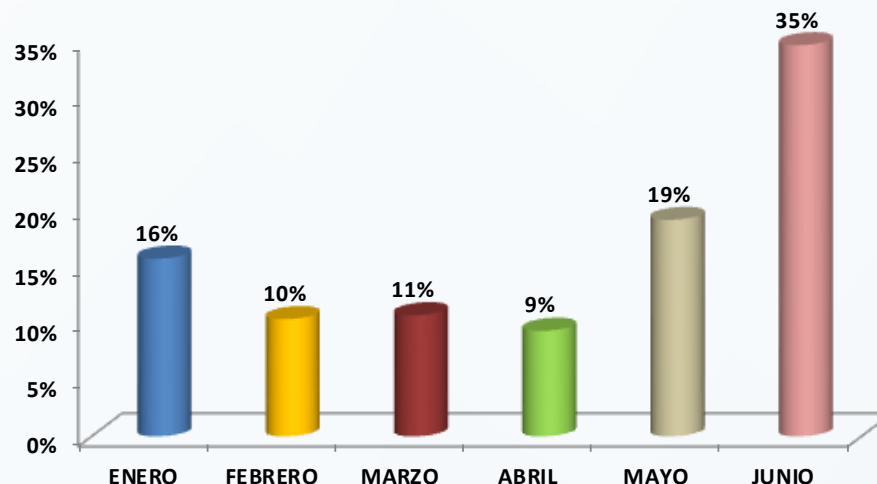


En el I semestre, se observa que del total de los PQR radicados, el 78% están asociados al servicio de Internet y el 22% al servicio de telefonía.

TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

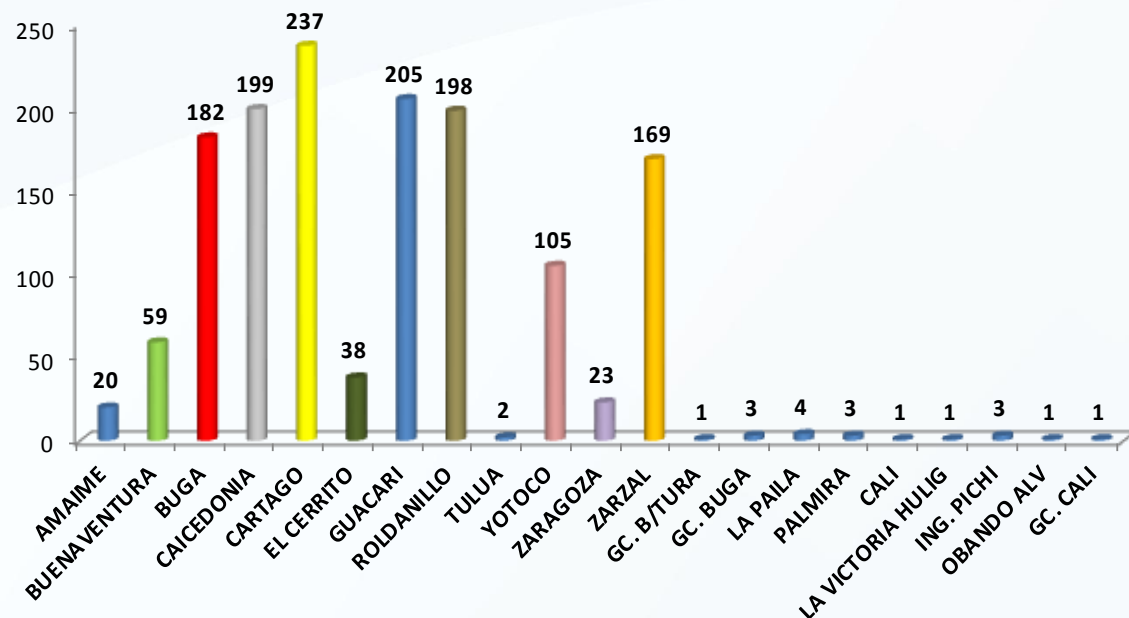
EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP						
AREA DE SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2020						
MES	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE		Total general
	Peticion	Queja	Recurso	Peticion	Queja	
ENERO	159	70				229
FEBRERO	102	48	1			151
MARZO	87	69				156
ABRIL				87	49	136
MAYO				213	66	279
JUNIO				440	64	504
Total general	348	187	1	740	179	1455

Durante el I semestre se observa una tendencia ascendente, teniendo en cuenta que en el I trimestre el promedio estaba en un 12.3% y solo en el mes de Junio se tiene un 35% del total de los PQR radicados por parte de los usuarios.



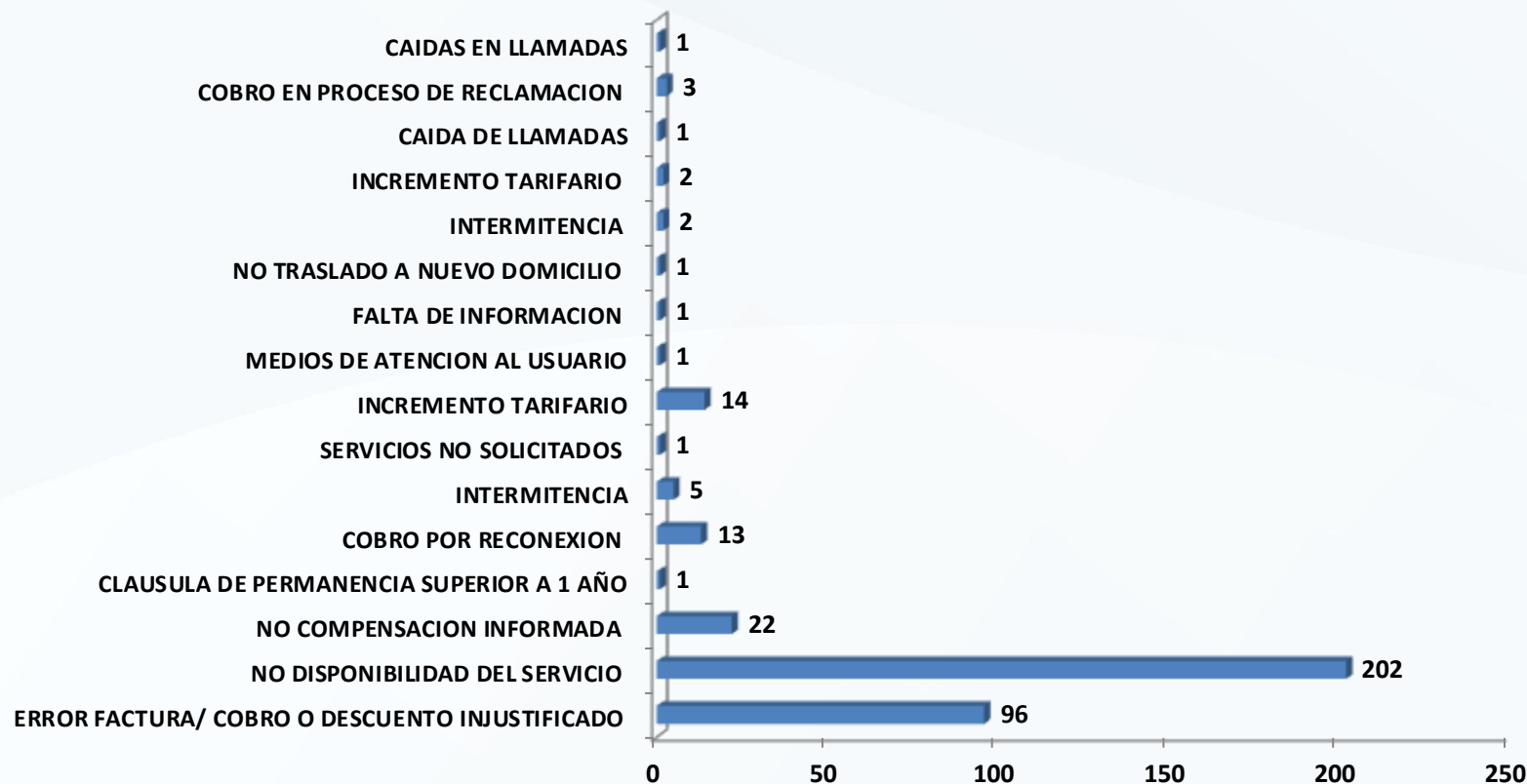
TOTAL PQR POR SEDE

Tenemos que para el I semestre el mayor número de PQR fueron radicados en la localidad de Cartago, con un total de 237 de los 1455 PQR, de igual forma se observa 1 Recurso radicado en la localidad de Caicedonia.



LOCALIDAD	Peticion	Queja	Recurso	Total general
AMAIME	16	4	0	20
BUENAVENTURA	42	17	0	59
BUGA	140	42	0	182
CAICEDONIA	151	47	1	199
CARTAGO	201	36	0	237
EL CERRITO	37	1	0	38
GUACARI	87	118	0	205
ROLDANILLO	168	30	0	198
YOTOCO	87	18	0	105
ZARAGOZA	18	5	0	23
ZARZAL	131	38	0	169
TULUA	1	1	0	2
GC. B/TURA	0	1	0	1
GC. BUGA	1	2	0	3
LA PAILA	0	4	0	4
PALMIRA	3	0	0	3
CALI	1	0	0	1
LA VICTORIA HULIG	0	1	0	1
ING. PICHÍ	2	1	0	3
OBANDO ALV	1	0	0	1
GC. CALI	1	0	0	1
Total general	1088	366	1	1455

TOTAL QUEJAS POR TIPOLOGIA



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 366 quejas y se puede evidenciar que el mayor porcentaje de estas, corresponden a la tipología «*No disponibilidad del Servicio*» con un total de 202 quejas, seguida de la tipología «*error factura/cobro o descuento injustificado*», con un total de 96 quejas, para ambos servicios (Telefonía e Internet).

COMPORTAMIENTO PQR AÑO 2020

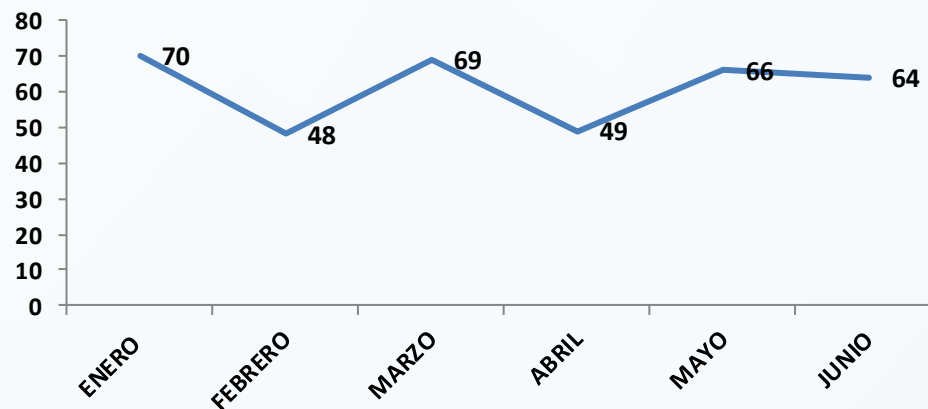


Te conecta a lo que quieres.

PETICIONES



QUEJAS



TIEMPO DE RESPUESTA A PQR

I SEMESTRE - AÑO 2020						
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Tiempo promedio de respuesta de los PQR del semestre.	10,0	11,0	10,0	9,0	10,0	10,0
Número de PQR radicados en el semestre	229	151	156	136	279	504

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

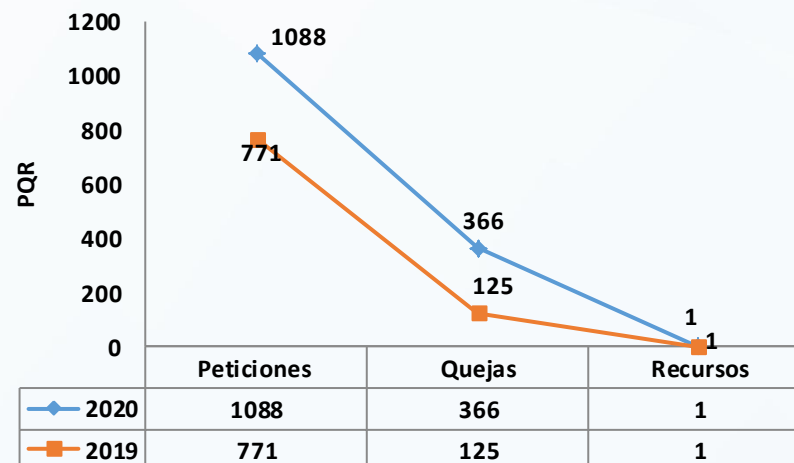
TIPOLOGIA	MES	TOTAL
NEGACION DE LLAMADAS LD, MOVIL	FEBRERO	6
	MAYO	20
	JUNIO	6
Total general		32

COMPARATIVO PQR AÑO 2020-2019 I SEMESTRE

COMPARATIVO PQR 2020-2019		
CLASE	2020	2019
Peticiones	1088	771
Quejas	366	125
Recursos	1	1
Total	1455	897

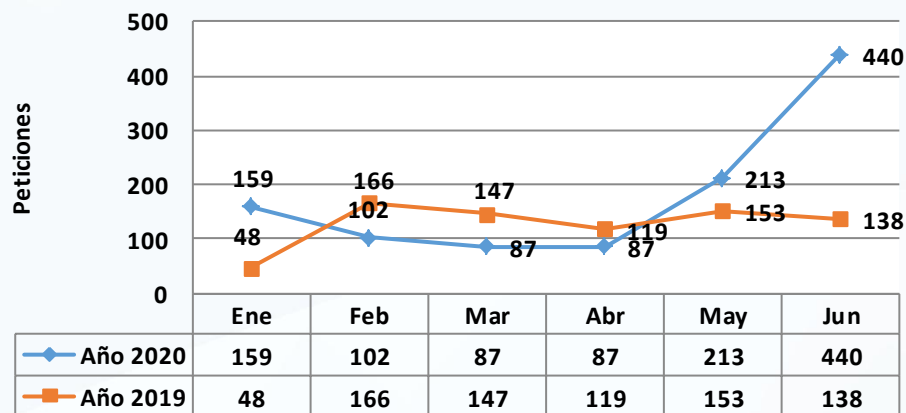
Se observa entre el año 2020 y 2019 un incremento 62% del total de las Peticiones, Quejas/Reclamos o Recursos PQR, radicados por los usuarios.

Este incremento es dado al Estado de Emergencia establecido bajo el Decreto 417 de 2020 “*Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional*”, por lo cual la CRC mediante Resolución 5991 de 2020, permitió a los operadores cerrar las oficinas físicas de atención al usuario.



COMPARATIVO PETICIONES Y QUEJAS AÑO 2020-2019

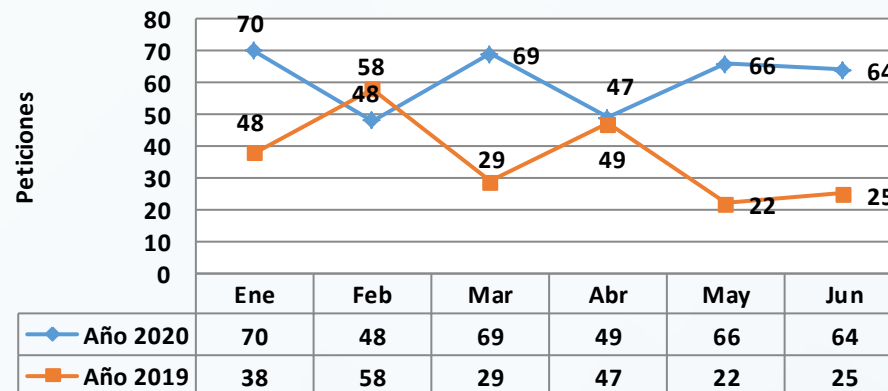
COMPARATIVO PETICIONES 2020-2019



Se presenta un incremento del 67% del total de las Quejas del I semestre del 2020, con respecto al I semestre del 2019.

Se presenta un incremento del 41% del total de las Peticiones del I semestre del 2020, con respecto al I semestre del 2019.

COMPARATIVO QUEJAS 2020-2019



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

Según lo establece la Resolución 5111 de 2017, los usuarios deben colaborar con una encuesta, donde califican el medio de atención, en un rango de 1 a 5 donde:

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

La ERT ESP, obtuvo el siguiente promedio por cada medio de atención para el I Semestre; no se cuenta con el promedio de oficinas físicas en el II trimestre, dado a que no hubo atención a usuarios por este medio dado a la Emergencia Sanitaria COVID-19..

