

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

Informe de gestión Área Servicio al Cliente - año 2020.

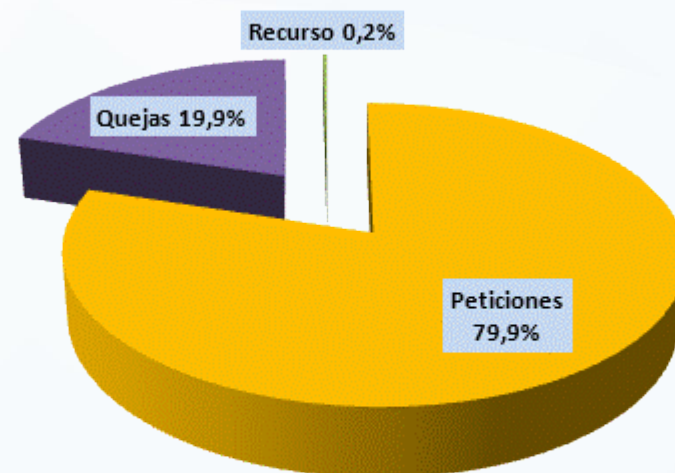


Te conecta a lo que quieres.

TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS AÑO 2020

Clasificados según su naturaleza

EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2020		
Concepto	Total Recibidos	Porcentaje
Petición	2361	79,9%
Queja	588	19,9%
Recurso	7	0,2%
Total general	2956	100%



Es de resaltar que el total de las *Peticiones*, *Quejas* y *Recursos* radicadas al corte del mes de Diciembre , representan el 13% de los 22.331 servicios activos al terminar el año 2020.

TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS AÑO 2020

Atención a los PQR recibidos

EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP					
AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2020					
MES	Peticion	Queja	Recurso	Total recibidos	Promedio de días hábiles en dar respuesta
ENERO	159	70		229	10
FEBRERO	102	48	1	151	11
MARZO	87	69		156	10
ABRIL	87	49		136	9
MAYO	213	66		279	10
JUNIO	438	64	2	504	10
JULIO	445	38	1	484	9
AGOSTO	286	55	1	342	11
SEPTIEMBRE	211	39	1	251	10
OCTUBRE	150	48	1	199	5
NOVIEMBRE	104	24	0	128	5
DICIEMBRE	79	18	0	97	4

La ERT ESP atendió los PQR radicado por los usuarios, en un promedio de 8,6 días hábiles, cumpliendo con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicio de Comunicaciones.

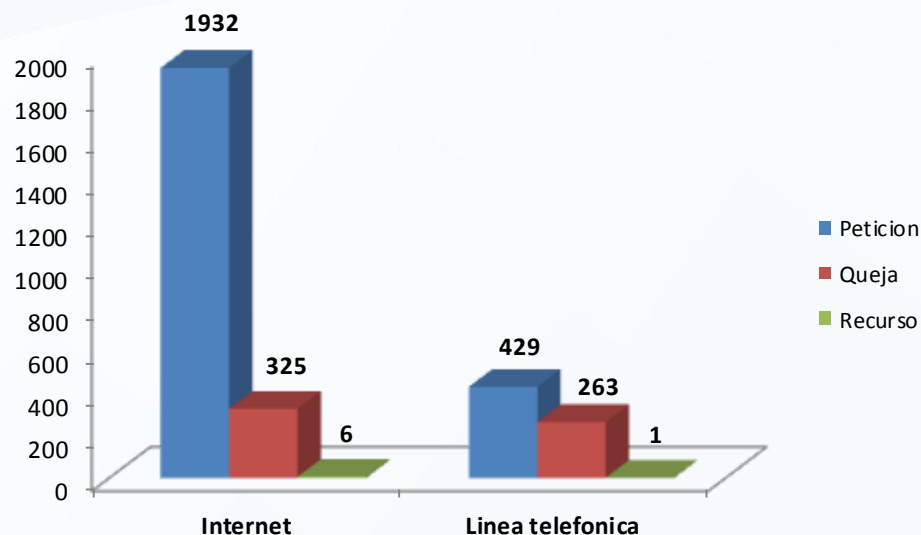
PQR TRASLADADAS A OTRO OPERADOR

EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP		
AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2020		
TIPOLOGIA	MES	TOTAL
NEGACION DE LLAMADAS LD, MOVIL	FEBRERO	6
	MAYO	20
	JUNIO	6
	JULIO	12
	AGOSTO	7
	SEPTIEMBRE	11
	OCTUBRE	10
	NOVIEMBRE	9
	DICIEMBRE	5
TOTAL GENERAL		86

Del total de los 2.956 PQR radicados en el año 2020, la ERT ESP realizó un total de 86 traslados por competencia a otros operadores de comunicaciones.

TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP					
AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2020					
TIPO	Peticion	Queja	Recurso	Total general	%
Internet	1932	325	6	2263	77%
Linea telefonica	429	263	1	693	23%
Total general	2282	570	7	2956	100%



Se observa que en el año 2020, del total de los PQR radicados, el 77% están asociados al servicio de Internet y el 23% al servicio de telefonía.

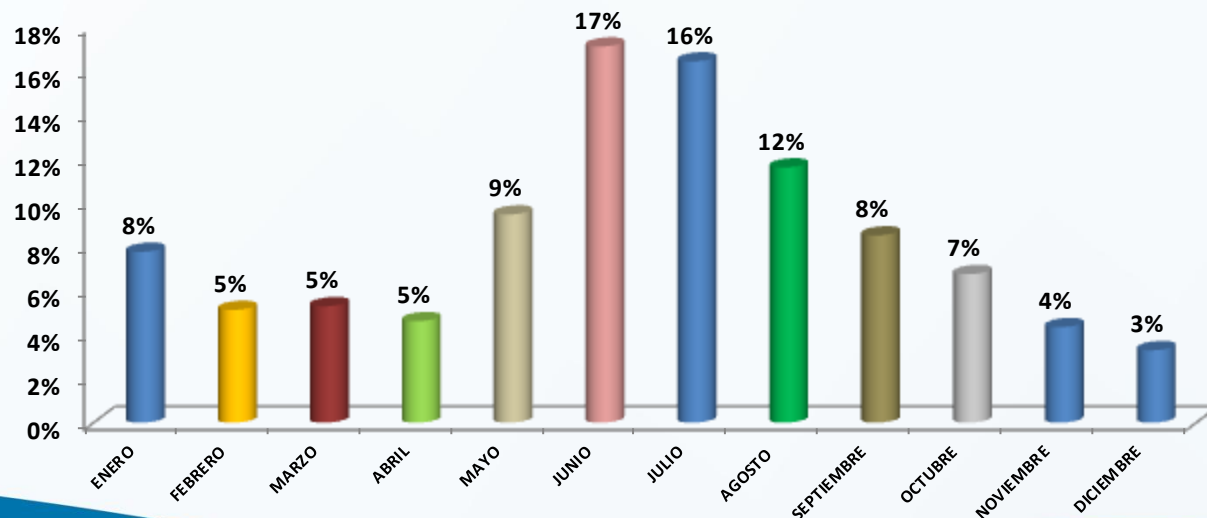
TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS



EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2020

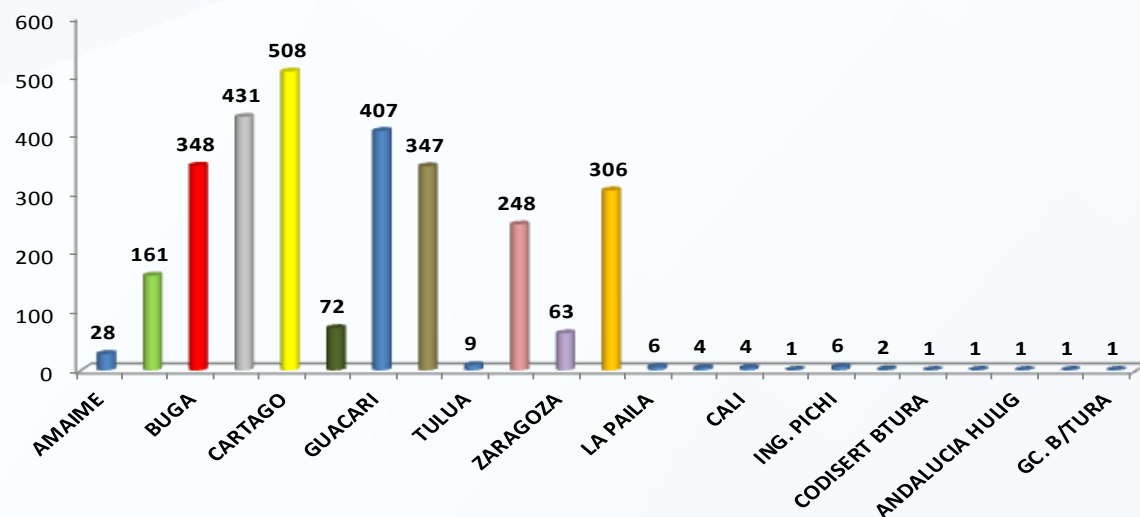
MES	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Total general
	Peticion	Queja	Recurso	Peticion	Queja	Recurso	Peticion	Queja	Recurso	Peticion	Queja	Recurso	
ENERO	159	70											229
FEBRERO	102	48	1										151
MARZO	87	69											156
ABRIL				87	49								136
MAYO				213	66								279
JUNIO				438	64	2							504
JULIO							445	38	1				484
AGOSTO							286	55	1				251
SEPTIEMBRE							211	39	1				342
OCTUBRE										150	48	1	199
NOVIEMBRE										104	24	0	128
DICIEMBRE										79	18	0	97
Total general	348	187	1	738	179	2	942	132	3	254	72	1	2956

En el año 2020, se observó una tendencia ascendente de los PQR, durante los meses de mayo, junio y julio, tiempo durante el cual se presentó el cierre de oficinas físicas en ocasión a la *Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional*.



TOTAL PQR POR SEDE

En el año 2020, el mayor número de PQR fueron radicados en la localidad de Cartago, con un total de 508 de los 2956 PQR, de igual forma se observa 7 Recursos radicados distribuidos así: Caicedonia 2, Cartago 3, Roldanillo 1, Zarzal 1.

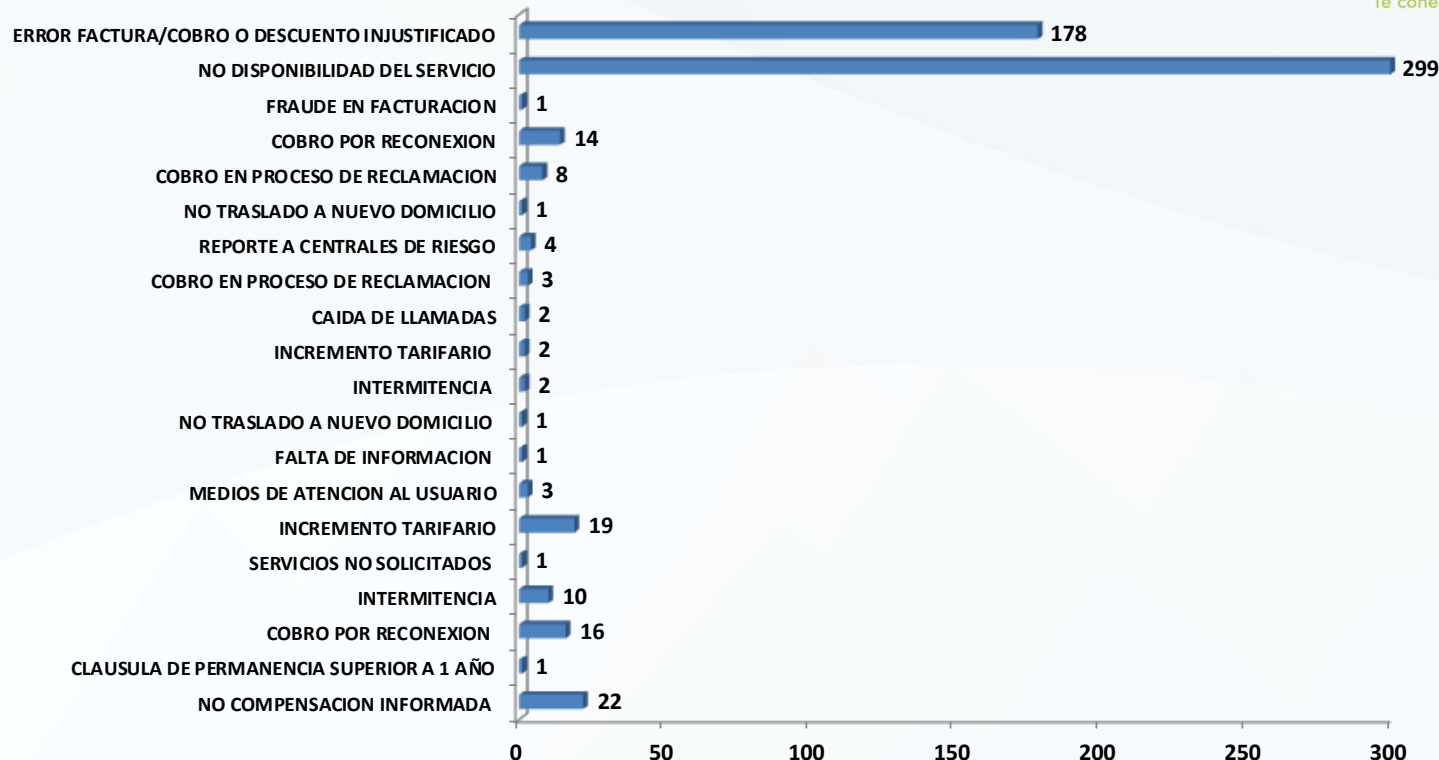


LOCALIDAD	Peticion	Queja	Recurso	Total general
AMAIME	24	4		28
BUENAVENTURA	125	36		161
BUGA	274	74		348
CAICEDONIA	347	82	2	431
CARTAGO	430	75	3	508
EL CERRITO	70	2		72
GUACARI	236	171		407
ROLDANILLO	295	51	1	347
YOTOCO	221	27		248
ZARAGOZA	57	6		63
ZARZAL	260	45	1	306
TULUA	3	6		9
LA PAILA	1	5		6
PALMIRA	4			4
CALI	4			4
LA VICTORIA HULIG		1		1
ING. PICHÍ	4	2		6
OBANDO ALV	2			2
CODISERT BTURA	1			1
GC. CARTAGO		1		1
ANDALUCIA HULIG	1			1
GC. BUGA	1			1
GC. B/TURA	1			1
Total general	2361	588	7	2956

TOTAL QUEJAS POR TIPOLOGIA



Te conecta a lo que quieres.



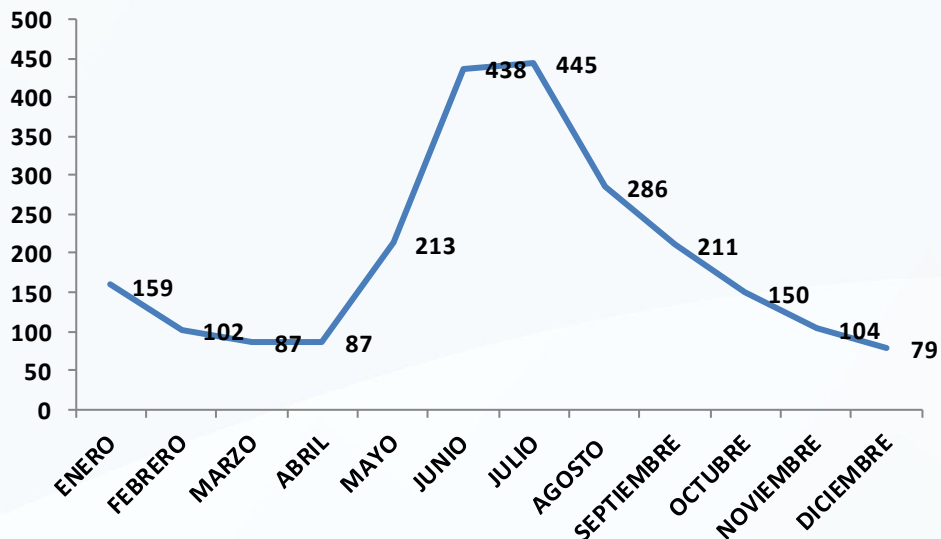
La CRC en su ultima Resolución de Protección al usuario 5111 de 2017, hace énfasis en el numero de quejas presentadas por los usuarios; en el año 2020 se radicaron 588 quejas y se puede evidenciar que el mayor porcentaje de estas, corresponden a la tipología «*No disponibilidad del Servicio*» con un total de 299 quejas, seguida de la tipología «*error factura/cobro o descuento injustificado*», con un total de 178 quejas, para los servicios de Telefonía e Internet.

COMPORTAMIENTO PQR AÑO 2020

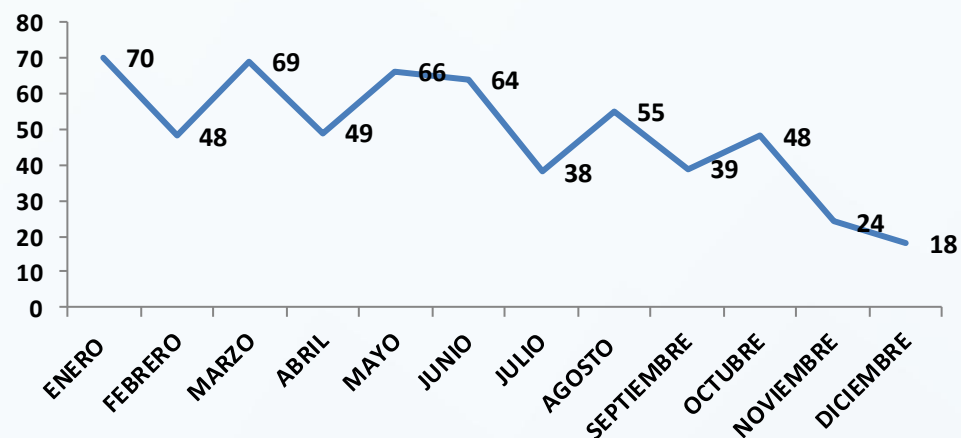


Te conecta a lo que quieres.

PETICIONES



QUEJAS

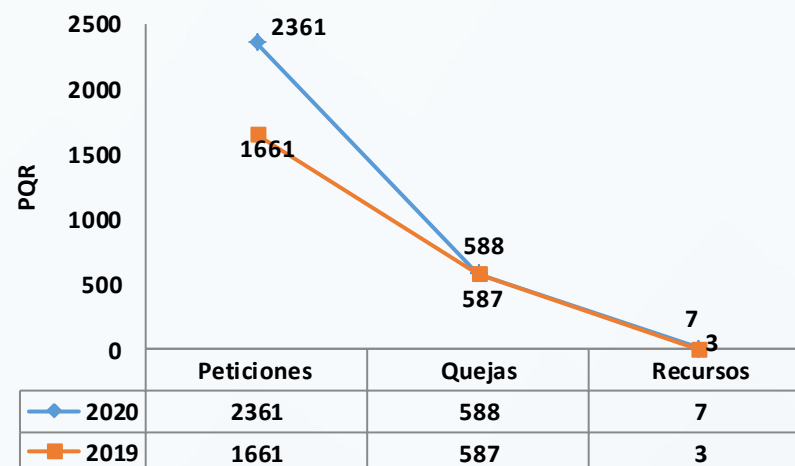


COMPARATIVO PQR AÑO 2020-2019 CON CORTE A OCTUBRE

Se observa entre el año 2020 y 2019 un incremento del 31% del total de las Peticiones, Quejas/Reclamos o Recursos PQR, radicados por los usuarios.

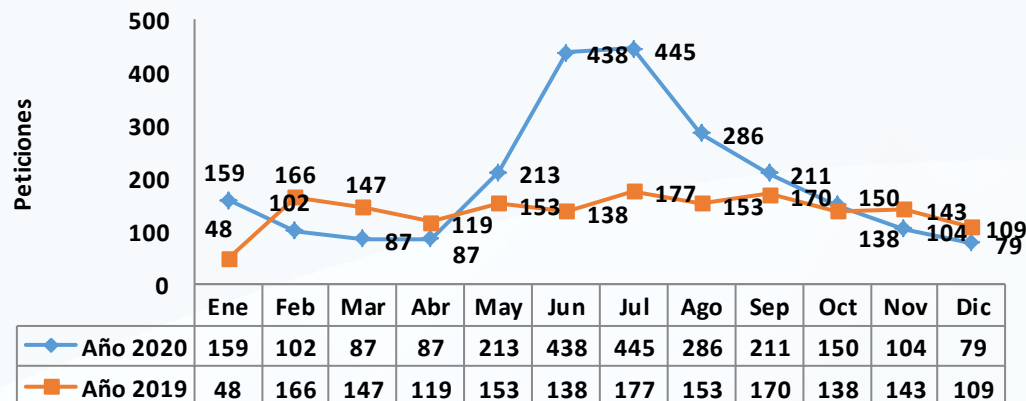
Este incremento es dado al Estado de Emergencia establecido bajo el Decreto 417 de 2020 *“Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”*, por lo cual la CRC mediante Resolución 6113 de 2020, permitió a los operadores la recepción y atención de los PQR de manera virtual.

COMPARATIVO PQR 2020-2019		
CLASE	2020	2019
Peticiones	2361	1661
Quejas	588	587
Recursos	7	3
Total	2956	2251



COMPARATIVO PETICIONES Y QUEJAS AÑO 2020-2019

COMPARATIVO PETICIONES 2020-2019



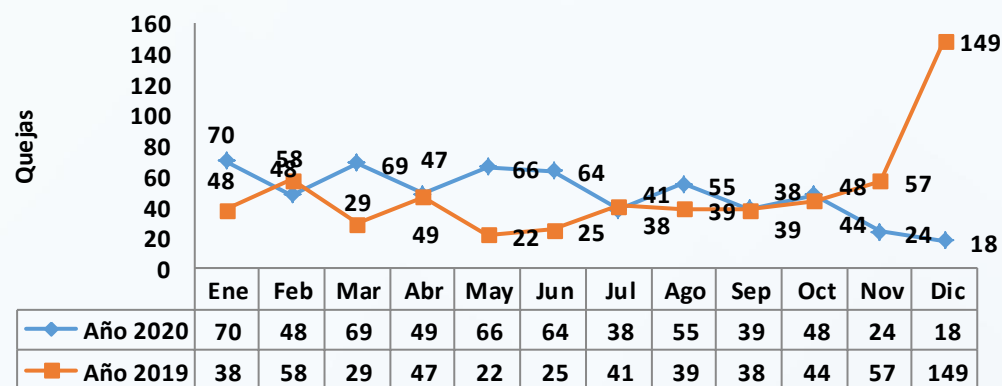
Se presenta un incremento del 42% del total de las Peticiones del 2020, con respecto al año 2019.

COMPARATIVO PETICIONES 2020-2019		
Año	2020	2019
Total	2361	1661

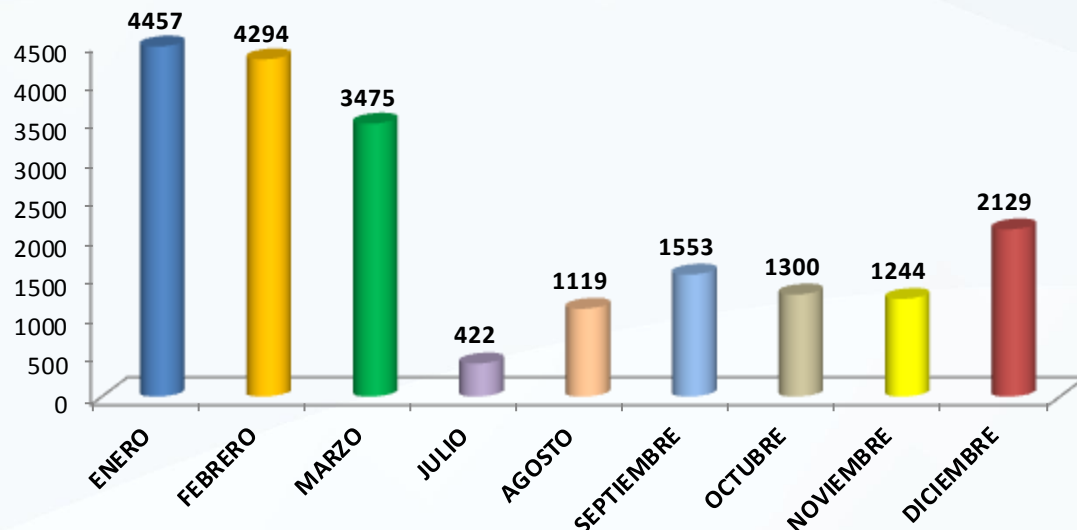
Se presenta una variación del 0% del total de las Quejas año 2020, con respecto al año 2019.

COMPARATIVO QUEJAS 2020-2019		
Año	2020	2019
Total	588	587

COMPARATIVO QUEJAS 2020-2019

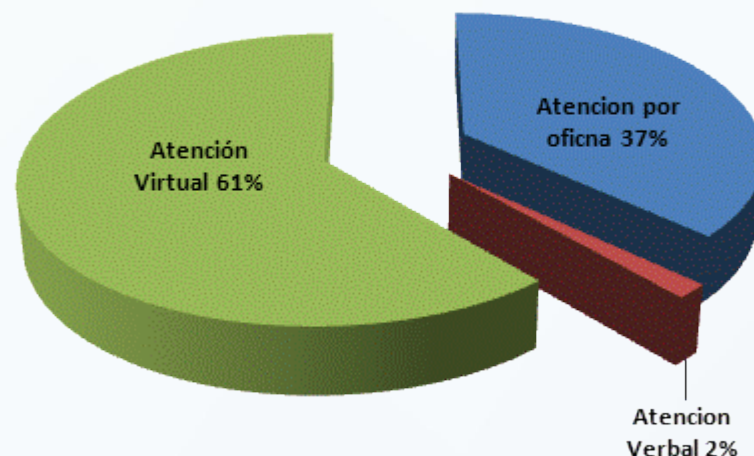


ATENCION OFICINAS FISICAS -DIGITURNO



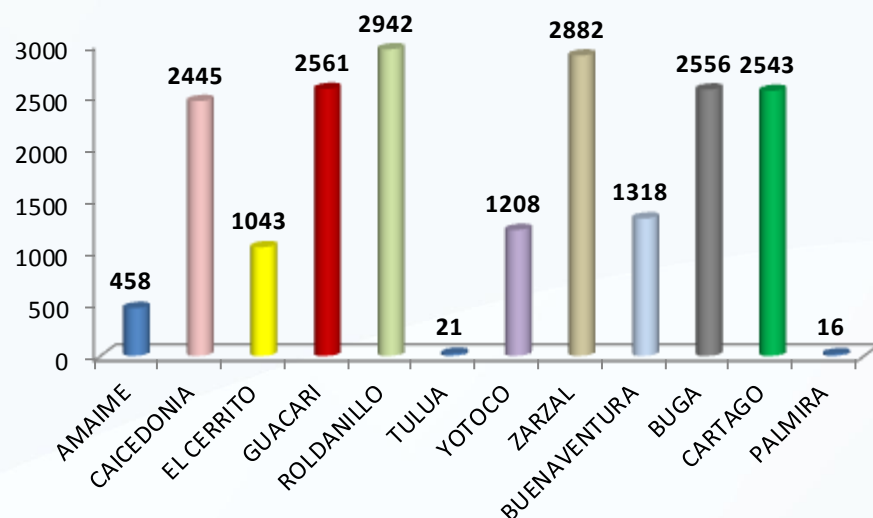
En el año 2020, se asignó un total de 19.993 turnos, para la atención a través de las oficinas físicas; durante el Estado de Emergencia (abril, mayo y junio), la ERT ESP atendió y tramitó las solicitudes de los usuarios a través de los medios virtuales dispuestos para tal fin.

Del total de las solicitudes y PQR atendidos, por la ERT ESP, un 61% han sido radicados de manera virtual, un 37% de manera física y un 2% de manera verbal.



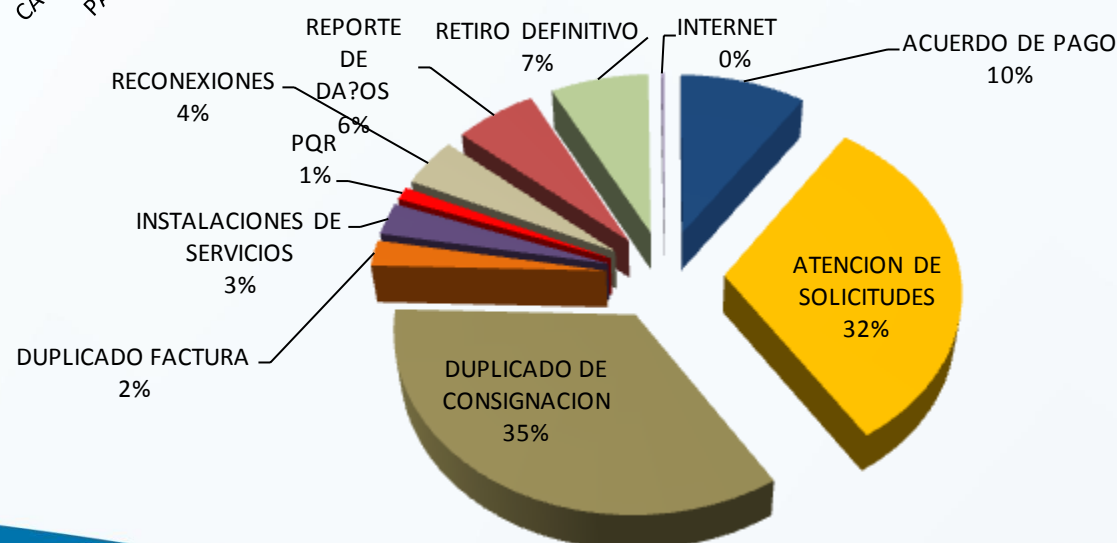
ATENCION OFICINAS FISICAS -DIGITURNO

POR SEDE ERT ESP



19.993 Usuarios atendidos en oficinas físicas en el año 2020

POR SERVICIO SOLICITADO



ATENCION OFICINAS FISICAS -DIGITURNO

ATENCION PERSONALIZADA EN LAS OFICINAS FISICAS 2020						
TIEMPO DE ESPERA	USUARIOS ATENDIDOS MAYOR A 15 MINUTOS	USUARIOS ATENDIDOS MENOR A 15 MINUTOS	TOTAL USUARIOS ATENDIDOS	USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCION	% DE USUARIOS ATENDIDOS MAYOR 15 M	% DE USUARIOS ATENDIDOS MENOR 15 M
ENERO	150	4.307	4.457	2	3%	97%
FEBRERO	183	4.111	4.294	1	4%	96%
MARZO	177	3.298	3.475	1	5%	95%
ABRIL	0	0	0	0		
MAYO	0	0	0	0		
JUNIO	0	0	0	0		
JULIO	52	370	422	0	12%	88%
AGOSTO	102	1.017	1.119	0	9%	91%
SEPTIEMBRE	103	1.450	1553	0	7%	93%
OCTUBRE	96	1.204	1.300	0	7%	93%
NOVIEMBRE	110	1.134	1244	2	9%	91%
DICIEMBRE	167	1.962	2.129	0	8%	92%
TOTALES	1140	18.853	19.993	6	7%	93%

La ERT ESP en el año 2020, cumplió con el tiempo promedio de atención en oficina física, con un promedio del 93% de usuarios atendidos en un tiempo inferior a 15 minutos, contados a partir de la asignación del turno.

Dando cumplimiento a la Resolución 5111 de 2017.

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.

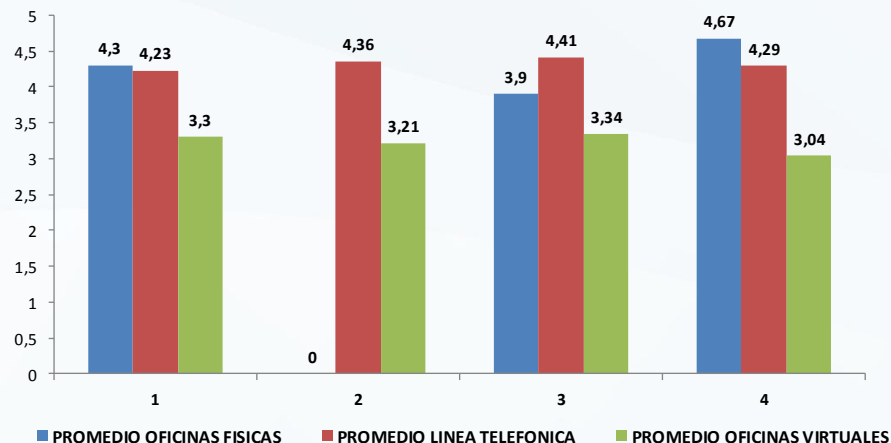
INCADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO – MEDIOS DE ATENCION

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.

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

La ERT ESP, obtuvo el siguiente promedio por cada medio de atención para el año 2020.

INFORME PROMEDIO POR TRIMESTRE			
TRIMESTRE	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
1	4,3	4,23	3,3
2	0	4,36	3,21
3	3,9	4,41	3,34
4	4,67	4,29	3,04



No se cuenta con el promedio de oficinas físicas en el II trimestre, dado a que no hubo atención a usuarios por este medio, debido a la *Emergencia Económica, Social y Ecológica* en todo el territorio Nacional .