



Área Servicio al Cliente Informe de gestión I Semestre año 2021

Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. ERT E.S.P.



TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS AÑO 2021

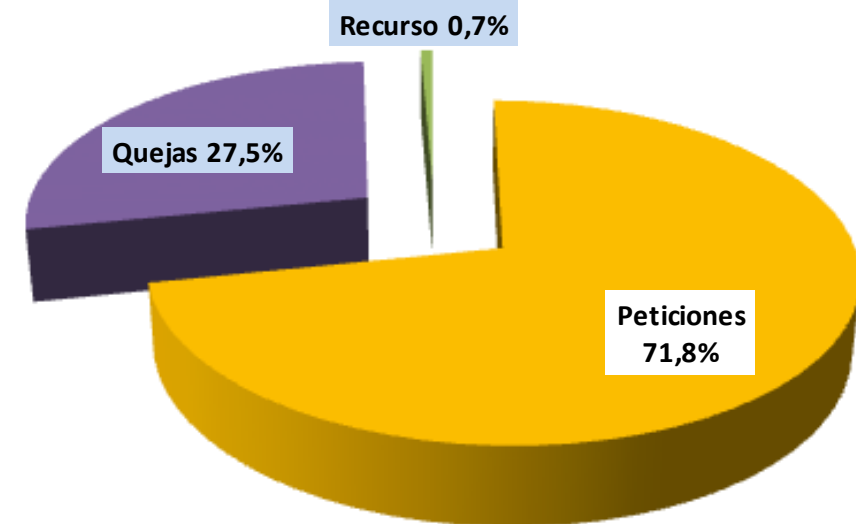


Estamos conectados a todo y a todos.



Clasificados según su naturaleza

EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP		
AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2021		
Concepto	Total Recibidos	Porcentaje
Petición	657	71,8%
Queja	252	27,5%
Recurso	6	0,7%
Total general	915	100%



Es de resaltar que el total de las *Peticiones*, *Quejas* y *Recursos* radicadas al corte del mes de Diciembre , representan el 5% de los 20.207 servicios activos al terminar el I semestre del año 2021.

TIEMPO DE ATENCION TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS



Estamos conectados a todo y a todos.



Atención a los PQR recibidos

EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2021					
MES	Peticion	Queja	Recurso	Total recibidos	Promedio de días hábiles en dar respuesta
ENERO	109	29	2	140	3
FEBRERO	92	43	3	138	4
MARZO	97	26		123	4
ABRIL	119	57		176	4
MAYO	107	19	1	127	5
JUNIO	133	78		211	6
Total general	657	252	6	915	4,3

La ERT ESP durante el I semestre del año 2021, atendió los 915 PQR radicados por los usuarios, en un promedio total de 4,3 días hábiles, cumpliendo con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicio de Comunicaciones.

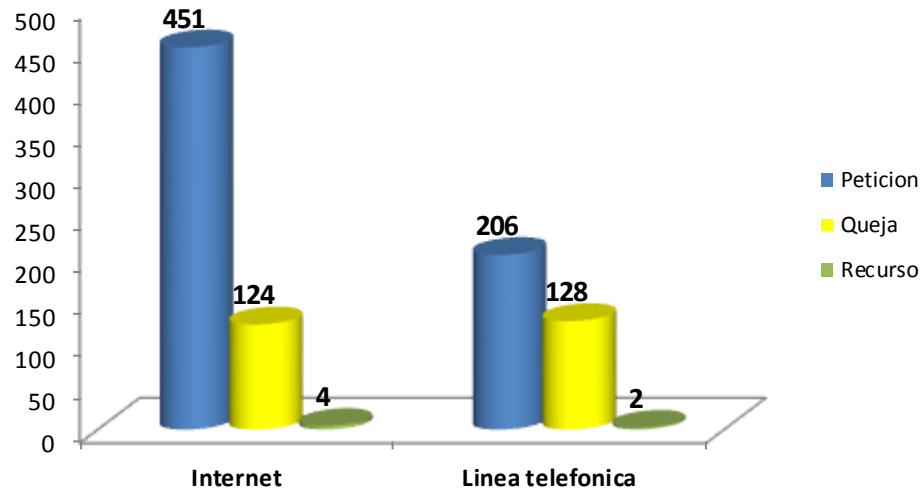
TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS



Estamos conectados a todo y a todos.



EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP					
AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2021					
TIPO	Peticion	Queja	Recurso	Total general	%
Internet	451	124	4	579	63%
Linea telefonica	206	128	2	336	37%
Total general	657	252	6	915	100%



Se observa que al corte del I Semestre del año 2021, del total de los PQR radicados, el 63% están asociados al componente de Internet y el 37% al servicio de telefonía.

TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS TRASLADADAS A OTRO OPERADOR



Estamos conectados a todo y a todos.



EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP		
AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2021		
TIPOLOGIA	MES	TOTAL
NEGACION DE LLAMADAS	ENERO	2
	FEBRERO	3
LOCAL EXTENDIDA - LE LARGA DISNTANCIA - LD MOVIL	MARZO	4
	ABRIL	3
	MAYO	5
TOTAL GENERAL		17

Del total de los 915 PQR radicados en el I Semestre del año 2021, la ERT ESP realizó un total de 17 traslados por competencia a otros operadores de comunicaciones.

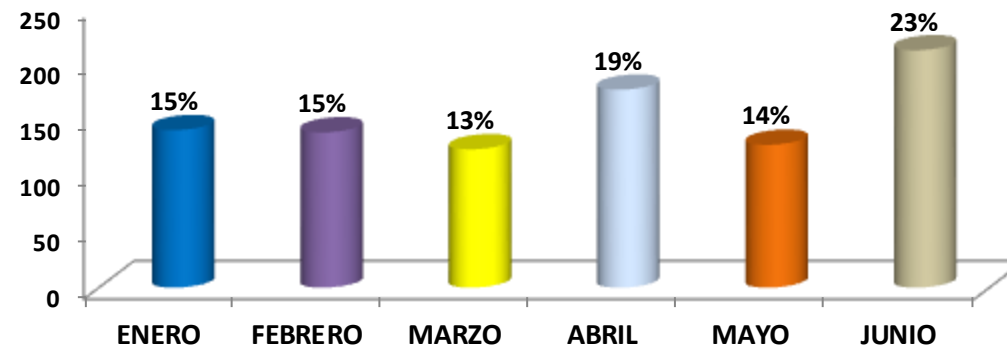
TOTAL PQR POR TRIMESTRE



Estamos conectados a todo y a todos.



EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP							
AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2021							
MES	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Total general
	Peticion	Queja	Recurso	Peticion	Queja	Recurso	
ENERO	109	29	2				140
FEBRERO	92	43	3				138
MARZO	97	26	0				123
ABRIL				119	57		176
MAYO				107	19	1	127
JUNIO				133	78		211
Total general	298	98	5	359	154	1	915



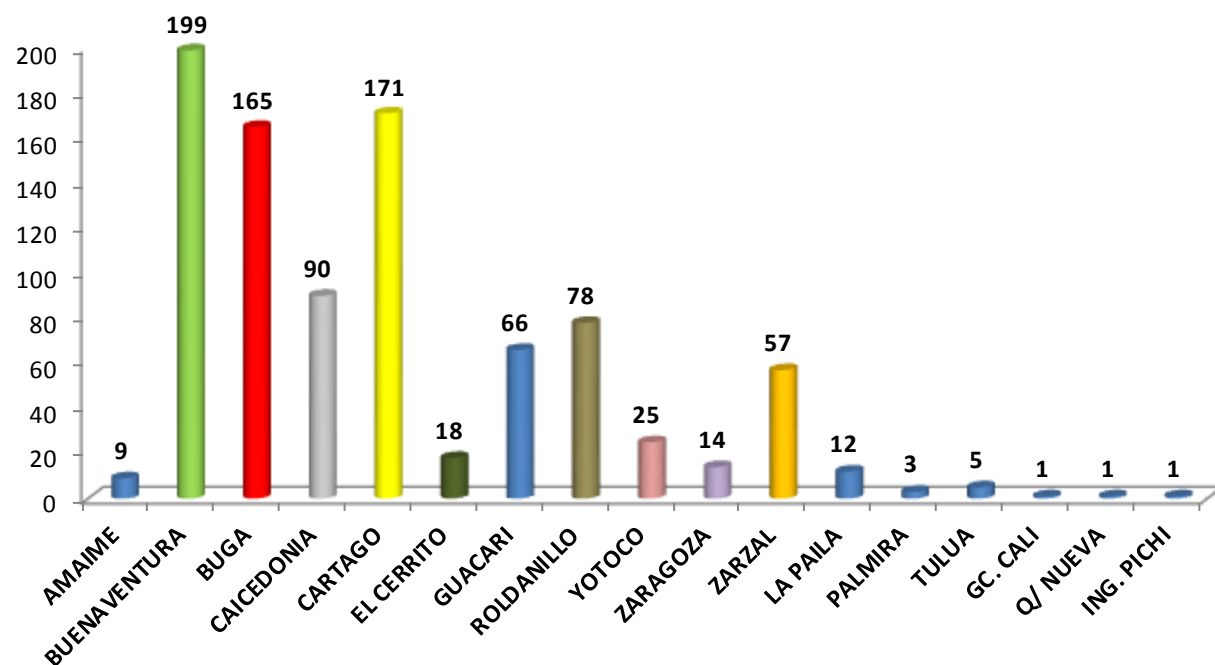
TOTAL PQR POR OFICINA DE ATENCION



Estamos conectados a todo y a todos.



Para el I semestre del año 2021, el mayor numero de PQR fueron radicados en la localidad de Buenaventura, con un total de 199 de los 915 PQR, de igual forma se observa 6 Recursos radicados distribuidos así: Buenaventura 2 Caicedonia 2, Buga 1, Cerrito 1.

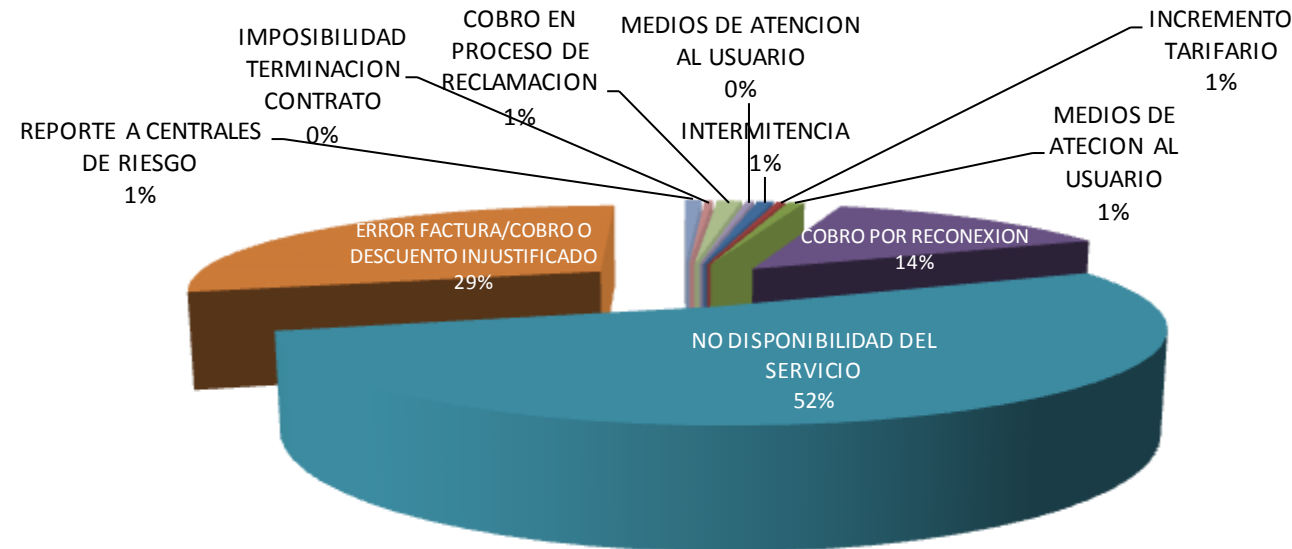


LOCALIDAD	Peticion	Queja	Recurso	Total general
AMAIME	5	4		9
BUENAVENTURA	115	82	2	199
BUGA	128	36	1	165
CAICEDONIA	72	16	2	90
CARTAGO	129	42		171
EL CERRITO	13	4	1	18
GUACARI	52	14		66
ROLDANILLO	63	15		78
YOTOCO	18	7		25
ZARAGOZA	12	2		14
ZARZAL	38	19		57
LA PAILA	5	7		12
PALMIRA	3			3
TULUA	1	4		5
GC. CALI	1			1
Q/ NUEVA	1			1
ING. PICHÍ	1			1
Total general	657	252	6	915

TOTAL QUEJAS POR TIPOLOGIA

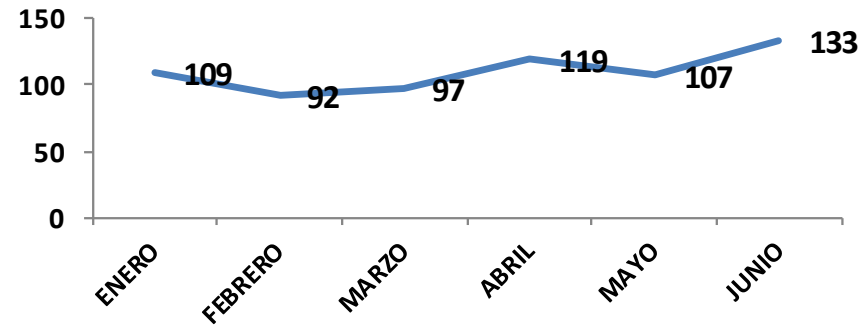


Estamos conectados a todo y a todos.

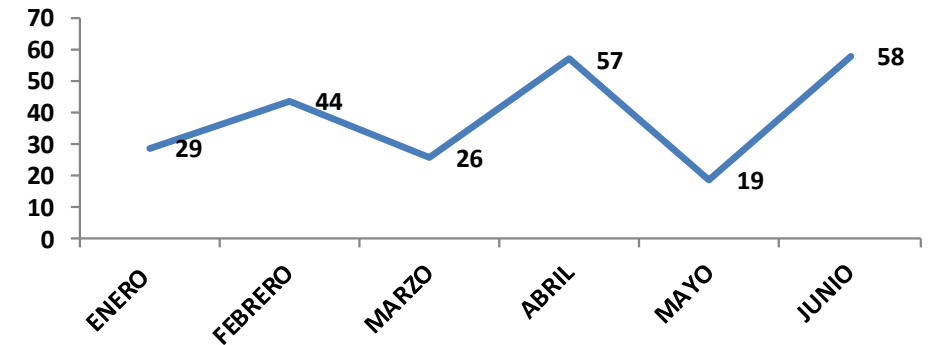


La CRC en su ultima Resolución de Protección al usuario 5111 de 2017, hace énfasis en el numero de quejas presentadas por los usuarios; en I Semestre del año 2021 se radicaron 252 quejas y se puede evidenciar que el mayor porcentaje de estas, corresponden a la tipología «*No disponibilidad del Servicio*» con un 52 %, seguida de la tipología «*error factura/cobro o descuento injustificado*», con un total de 29% del total de las quejas radicadas, para los servicios de Telefonía e Internet.

PETICIONES



QUEJAS



COMPARATIVO PQR AÑO 2021-2020



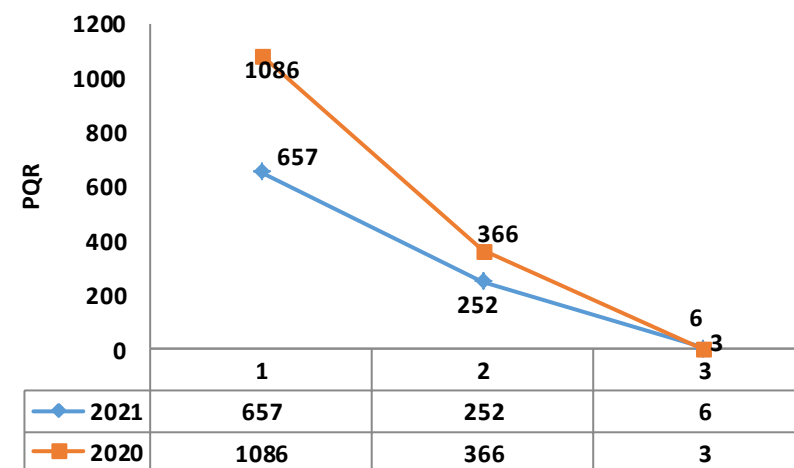
Estamos conectados a todo y a todos.



Se observa entre el I semestre del año 2021 y 2020 una disminución del 37% del total de las Peticiones y Quejas/Reclamos, radicados por los usuarios.

Por el contrario se nota un incremento de los Recursos de Reposición en Subsidio de Apelación, donde en el año 2020 en el I semestre se radicaron (03) recursos y en el año 2021 se radicaron (06).

COMPARATIVO PQR 2021-2020		
CLASE	2021	2020
Peticiones	657	1086
Quejas	252	366
Recursos	6	3
Total	915	1455



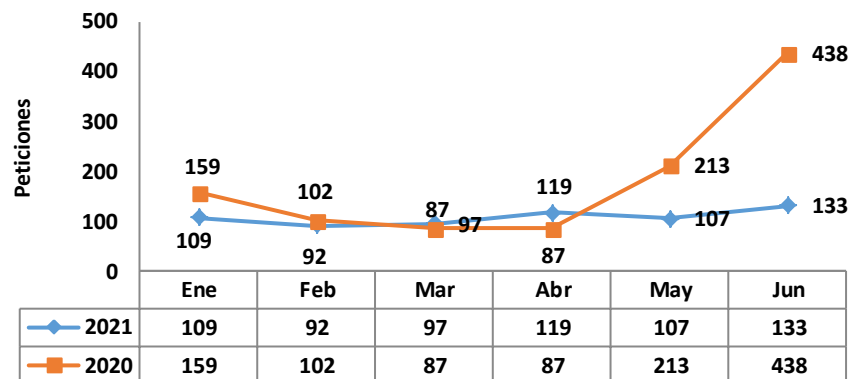
COMPARATIVO PETICIONES Y QUEJAS AÑO 2021-2020



Estamos conectados a todo y a todos.



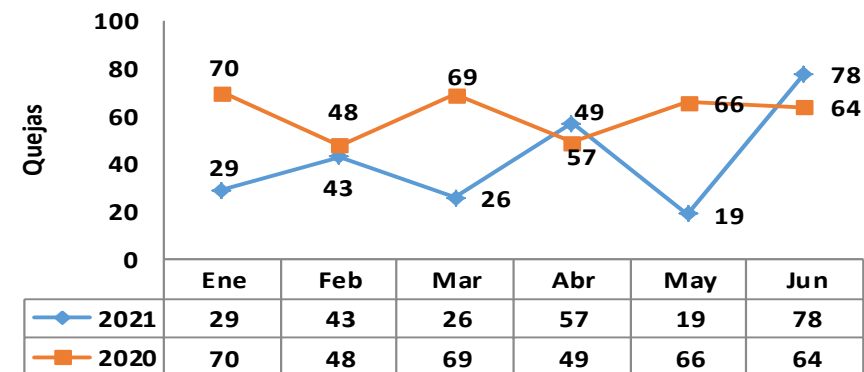
COMPARATIVO PETICIONES AÑOS 2021-2020



Se presenta una disminución del 40% del total de las Peticiones del 2021, con respecto al año 2020.

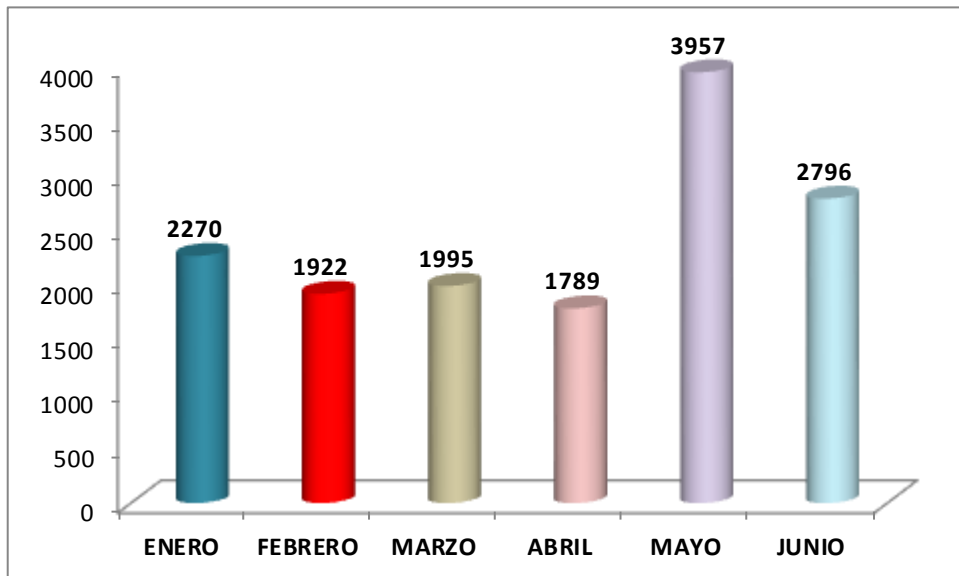
COMPARATIVO PETICIONES I SEMESTRE 2021-2020		
Año	2021	2020
Total	657	1086

COMPARATIVO QUEJAS AÑOS 2021-2020



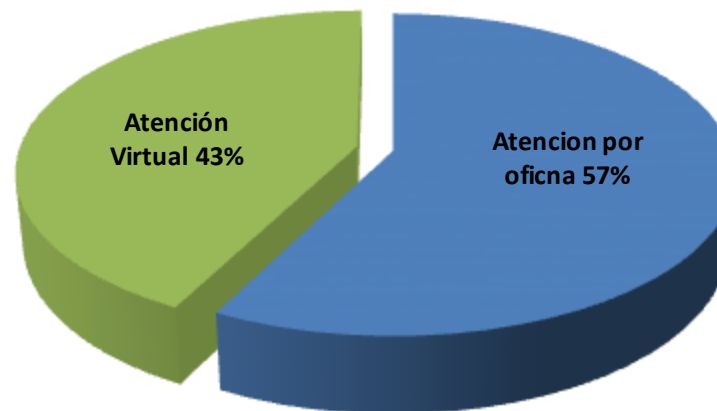
Se presenta una variación del -31% del total de las Quejas año 2021, con respecto al año 2020.

COMPARATIVO QUEJAS I SEMESTRES 2021-2020		
Año	2021	2020
Total	252	366



Durante el I Semestre del año 2021, se asignó un total de **14.729 turnos**, para la atención a través de las oficinas físicas; durante el Estado de Emergencia 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 los medios virtuales o líneas de atención al usuario.

Del total de las solicitudes y PQR atendidos, por la ERT ESP, un 43% han sido radicados de manera virtual, un 57% de manera física.



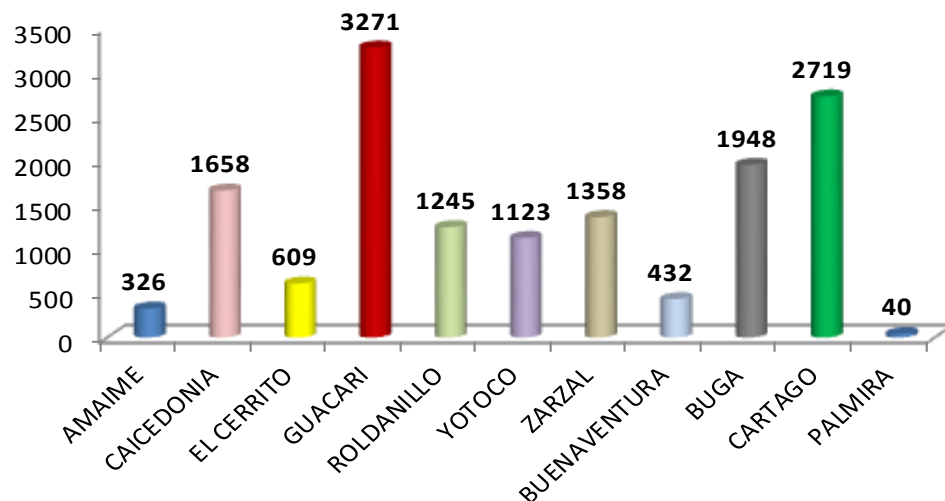
ATENCIÓN OFICINAS FÍSICAS -DIGITURNO



Estamos conectados a todo y a todos.



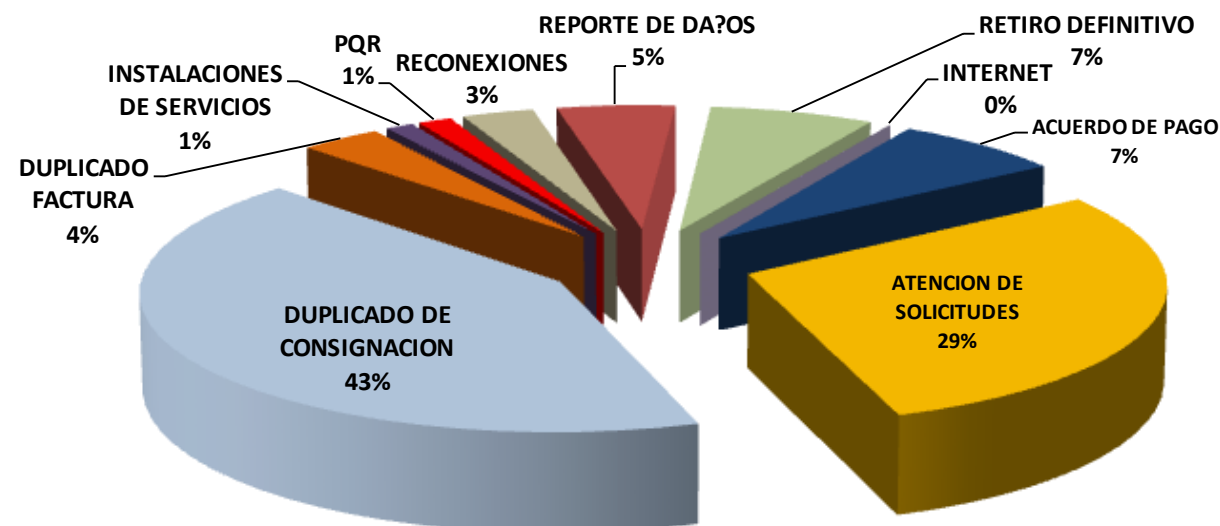
POR SEDE ERT ESP



14.729 Usuarios atendidos en oficinas físicas durante el I semestre del año 2021

La Sede Guacari, es la oficina con mayor número de usuarios atendidos en el I semestre del año 2021, registró un total de 3,271 turnos, que representan el 22,2% del total.

POR SERVICIO SOLICITADO



ATENCION PERSONALIZADA EN LAS OFICINAS FISICAS 2021						
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	34	2.236	2.270	0	1%	99%
FEBRERO	97	1.825	1.922	2	5%	95%
MARZO	95	1.900	1.995	2	5%	95%
ABRIL	74	1.715	1.789	0	4%	96%
MAYO	157	3.800	3.957	1	4%	96%
JUNIO	159	2.637	2.796	0	6%	94%
Total	616	14113	14729	5	4%	96%

La ERT ESP durante el primer semestre de 2021, atendió un total de 14,729 usuarios, cumpliendo con el tiempo promedio de atención en oficina física, con un promedio del 96% 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



Estamos conectados a todo y a todos.



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 I Semestre del año 2021.

TRIMESTRE	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
PROMEDIO I TRIMESTRE	4	4,52	3,91
PROMEDIO II TRIMESTRE	4,17	4,15	3,1

