



INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO ABRIL 2022

Circular Externa 014/2012 Superintendencia de Industria y Comercio

Sección 25 art 2.1.25.7 num 2.1.25.7.2 y 2.1.25.7.3 de la Resolución 5111 de 24 de febrero de 2017 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC

Artículo 5 de la Resolución 5197 de 30 de agosto de 2017 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC

CALIDAD EN ATENCION AL USUARIO

INDICADOR OFICINA FISICA DE ATENCION AL USUARIO	ABRIL 2022
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.	99,28%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	1,0%

INDICADOR LINEA TELEFONICA DE ATENCION AL CLIENTE	ABRIL 2022
a) El porcentaje de intentos de llamadas, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	96,06%
b) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	90.53%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	3,9%

INDICADOR DE SATISFACCION EN LA ATENCION AL USUARIO

NSU OFICINA	4.2
NSU LINEA DE ATENCION	4.2
NSU CANALES VIRTUALES	2,2

Anexo quejas mas frecuentes

<https://www.emtel.com.co/recursos-en-linea/indicadores/atencion-al-cliente-2022>

Elaboró: Esther Elena Salazar, Directora Servicio al Cliente 

Revisó: Jorge Hernán Gómez Timaná. Gerente

Artículo 5 de la Resolución 5111 de 24 de febrero de 2017, numeral 6		
ANEXO TIPOLOGIA DE QUEJAS		
ABRIL 2022		
A. Información / Contrato y condiciones prestación del servicio		
A1	Modificación Condiciones acordadas	0
A2	Publicidad engañosa	0
A3	Servicios no solicitados	0
A4	Fraudes en contratación	0
A5	Datos personales	0
A6	Plan corporativo	0
B. Terminación del contrato / Cláusula de permanencia mínima		
B1	Imposibilidad Terminación contrato	0
B2	Cláusula de permanencia sin consentimiento	0
B3	Cláusula de permanencia superior a 1 año	0
B4	Valor subsidiado o financiado	0
B5	Falta información	0
B6	Portabilidad numérica	0
B7	Cambio de postpago a prepago	0
C. Roaming Internacional		
C1	Activación sin autorización	0
C2	Falta de información	0
C3	No controles de consumo	0
C4	Facturación	0
C5	Calidad del servicio	0
D. Calidad / Cobertura del servicio		
D1	No disponibilidad del servicio	3141
D2	Caída de llamadas	0
D3	No compensación informada	0
D4	Intermitencia	73
D5	No traslado a nuevo domicilio	0
D6	Intento de llamada no exitosa	0
E. Facturación / Gestión de saldos		
E1	Error factura/Cobro o descuento injustificado	0
E2	Incremento tarifario	0
E3	Reporte a centrales de riesgo	0
E4	Cobro en proceso de reclamación	1
E5	Vigencia de saldos	0
E6	Transferencia de saldos	0
E7	Fraude en facturación	0
E8	Cobro por reconexión	0
F. Mensajes de texto		
F1	Mensajes comerciales / publicitarios	0
F2	Activación recepción mensajes por suscripción sin autorización	0
F3	Recepción mensajes por suscripción - Contenidos Aplicaciones	0
F4	Cobro indebido	0
F5	Baja del servicio/Imposibilidad de cancelación	0
F6	Baja de contenido	0
F7	Falta de información	0
G. Medios de atención al usuario		
G1	Medios de atención al usuario	0
H. Equipos terminales		
H1	Hurto	0
H2	Registro	0
H3	Garantía	0
H4	Reposición	0
H5	Bandas	0
I. Otros		
I1	Otros	44



**EL REPRESENTANTE LEGAL
DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A.
EMTEL E.S.P.
NIT 891.502.163-1**

CERTIFICA QUE:

La información correspondiente a los indicadores de calidad del mes de abril de 2022, ha sido verificada y se ajusta a los parámetros fijados en la sección 25 artículo 2.1.25.6 CALIDAD EN LA ATENCIÓN y el artículo 2.1.25.7 INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION, numéales 2.1.25.7.1, 2.1.25.7.2 y 2.1.25.7.3 de la Resolución 5111 de 2017 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC.

Los indicadores se encuentran publicados en la oficina de atención al usuario y pagina WEB, así como las quejas más frecuentes presentadas por los usuarios,

Se expide a los nueve (9) días del mes de mayo de 2022.


JORGE HERNAN GÓMEZ TIMANÁ

Proyecto: Esther Elena Salazar D. (Dirección Atención Al Cliente) 
Aprobó: Jorge Hernán Gómez Timana (Gerente)