



EL JEFE DE LA OFICINA DE PLANEACION ESTRATEGICA, CALIDAD Y
SEGUIMIENTO (E) DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE
POPAYAN

EMTEL S.A. E.S.P. NIT 891.502.163-1

CERTIFICA QUE:

En cumplimiento 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, la información correspondiente al mes de diciembre 2021, publicada en la oficina de atención al usuario y pagina WEB, al igual que las quejas más frecuentes presentadas por los usuarios, ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a las condiciones descritas en la norma.

Se expide a los 7 días del mes de enero de 2022.



YENNI CAROLINA ORTEGA RIOS

Proyectó: Yenni Carolina Ortega Rios. Jefe Oficina De Planeación Estratégica, Calidad Y Seguimiento (E)



REPORTE QUEJAS -- TIPOLOGIA CIRCULAR UNICA		
DICIEMBRE 2021		
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 pospago 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	2857
D2	Caída de llamadas	0
D3	No compensación informada	0
D4	Intermitencia	109
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	39

Elaboró: Esther Elena Salazar, Directora Servicio al Cliente *ES*

Revisó: Yenni Carolina Ortega Rios. Subgerente Con Funciones de Planeación Estratégica Calidad y Seguimiento (E) *YCR*

Archivado carpeta informes trimestrales



INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO DICIEMBRE 2021
CIRCULAR EXTERNA 014/2012

Resolución 5111 de 24 de febrero de 2017
(sección 25 art 2.1.25.7 num 2.1.25.7.2 y 2.1.25.7.3)

CALIDAD EN ATENCION AL USUARIO

INDICADOR OFICINA FISICA DE ATENCION AL USUARIO	DICIEMBRE 2021
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.	95,4%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	4,6%

INDICADOR LINEA TELEFONICA DE ATENCION AL CLIENTE	DICIEMBRE 2021
a) El porcentaje de intentos de llamadas, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	95,90%
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	96,26%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	4,1%

INDICADOR DE SATISFACCION EN LA ATENCION AL USUARIO

NSU OFICINA	4,5
NSU LINEA DE ATENCION	4,5
NSU CANALES VIRTUALES	2,2

Anexo quejas mas frecuentes

<https://www.emtel.com.co/recursos-en-linea/indicadores/atencion-al-cliente-2021>

Elaboró: Esther Elena Salazar, Directora Servicio al Cliente *el*

Revisó: Yenni Carolina Ortega Rios, Jefe Oficina Planeación Estratégica, Calidad y Seguimiento. (E) *YCR*

Copia N/A

Archivado carpeta informes trimestrales

Santiago de Cali, Diciembre 31 de 2021

Señores:

Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC

Bogotá

Referencia: **Certificación de auditoría externa a la medición y los resultados del indicador de nivel de satisfacción de usuarios (NSU) durante el trimestre octubre, noviembre y diciembre de 2021, de acuerdo con los requisitos de las Resoluciones 5111 de 2017 y 5197 de 2017.**

De acuerdo con la revisión y análisis de los datos suministrados por Emtel S.A. ESP, correspondientes a los resultados del indicador de satisfacción al usuario y basados en los lineamientos definidos por medio de las Resoluciones 5111 y 5197 de 2017, el equipo auditor certifica que:

1. Mes de Octubre de 2021

Emtel S.A. ESP realizó la medición del nivel de satisfacción a los usuarios atendidos en cada uno de los canales (línea telefónica, página web y oficina) y reportó los resultados a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), los cuales fueron corroborados durante la auditoria, encontrándose los siguientes resultados:

Periodo	Calificación	Cantidad de Respuestas		
		Línea Telefónica	Página Web	Oficina
Octubre 2021	Muy Insatisfecho	4	8	18
	Insatisfecho	3	1	295
	Ni satisfecho ni insatisfecho	16	3	240
	Satisfecho	66	3	129
	Muy satisfecho	113	1	1.005
	Total	202	16	1.687
	Población	4.523	5.150	1.965
	Nivel de confianza	95%	95%	95%
	Margen de error	6,74%	37,53%	0,90%
	NSU Calculado en Auditoria	4,4	2,3	4,1



2. Mes de Noviembre de 2021

Emtel S.A. ESP realizó la medición del nivel de satisfacción a los usuarios atendidos en cada uno de los canales (línea telefónica, página web y oficina) y reportó los resultados a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), los cuales fueron corroborados durante la auditoria, encontrándose los siguientes resultados:

Periodo	Calificación	Cantidad de Respuestas		
		Línea Telefónica	Página Web	Oficina
Noviembre 2021	Muy Insatisfecho	2	2	0
	Insatisfecho	2	4	3
	Ni satisfecho ni insatisfecho	4	1	430
	Satisfecho	34	1	948
	Muy satisfecho	47	5	674
Total		89	13	2.055
Población		4.737	5.150	2.187
Nivel de confianza		95%	95%	95%
Margen de error		10,29%	27,15%	0,53%
NSU Calculado en Auditoria		4,4	3,2	4,1

3. Mes de Diciembre de 2021

Emtel S.A. ESP realizo la medición del nivel de satisfacción a los usuarios atendidos en cada uno de los canales (línea telefónica, página web y oficina) y reportó los resultados a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), los cuales fueron corroborados durante la auditoria, encontrándose los siguientes resultados:

Periodo	Calificación	Cantidad de Respuestas		
		Línea Telefónica	Página Web	Oficina
Diciembre 2021	Muy Insatisfecho	0	9	1
	Insatisfecho	0	3	2
	Ni satisfecho ni insatisfecho	0	3	35
	Satisfecho	10	2	1.420
	Muy satisfecho	11	2	2.263
Total		21	19	3.721
Población		5.083	5.150	4.081
Nivel de confianza		95%	95%	95%
Margen de error		21,34%	22,43%	0,48%
NSU Calculado en Auditoria		4,5	2,2	4,6



Sistemas de Gestión Integral S.A

Para la expedición de la presente certificación se llevaron a cabo las siguientes verificaciones:

- Revisión y análisis de las bases de datos de los resultados de la calificación del nivel de satisfacción de los usuarios de Emtel SA ESP, para los canales línea telefónica, página web y oficina.
- Cálculo de los resultados del nivel de satisfacción al usuario, de acuerdo con los datos recibidos.
- Cálculo del nivel de confianza y margen de error, haciendo uso de los datos recibidos.
- Revisión y análisis de la información reportada a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) por parte de Emtel SA ESP.
- Análisis comparativo de los resultados calculados y los resultados reportados por Emtel SA ESP a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

Gina Carolina Alzate López
GCO Sistemas de Gestión Integral S.A.
NIT 900.147.312 - 6