



EL PROFESIONAL DE GESTION DE CONTROL
DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN
EMTEL S.A. E.S.P. NIT 891.502.163-1

CERTIFICA QUE:

En cumplimiento al numeral 1.1.4.3.2, "Certificación sobre control de calidad de atención al usuario" establecido en la circular 014/12 de la Superintendencia de industria y Comercio, y la información correspondiente a los indicadores de calidad pertenecientes al mes de septiembre de 2020, 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 los parámetros fijados en la sección 25 art 2.1.25.7 núm. 2.1.25.7.2 y 2.1.25.7.3 de la resolución 5111 de 2017.

Se expide a los 9 días del mes de octubre de 2020.

RENE ALEJANDRO MOSQUERA
PROFESIONAL GESTION DEL CONTROL

Proyectó: Esther Elena Salazar Domínguez. Directora Servicio al Cliente.

Revisó: : Esther Elena Salazar Domínguez. Directora Servicio al Cliente.

Aprobó: René Mosquera. Profesional.

Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A. EMTEL E.S.P.
📍 Calle 5 No. 5 - 68 CAM V Etapa 📞 Conmutador (2) 8243333 📞 Call Center (2) 8222255
www.emtel.com.co



INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO SEPTIEMBRE 2020
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	SEPTIEMBRE 2020
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.	99.60%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	2.9%

INDICADOR LINEA TELEFONICA DE ATENCION AL CLIENTE	SEPTIEMBRE 2020
a) El porcentaje de intentos de llamadas, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	83.80%
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	61.80%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	16.10%

INDICADOR DE SATISFACCION EN LA ATENCION AL USUARIO

NSU OFICINA	4.1
NSU LINEA DE ATENCION	4.1
NSU CANALES VIRTUALES	2.2

Anexo quejas mas frecuentes

<https://www.emtel.com.co/recursos-en-linea/indicadores/atencion-al-cliente-2020>

Elaboró: Esther Elena Salazar Domínguez, Directora Atención al Cliente

Revisó: Esther Elena Salazar Domínguez, Directora Atención al Cliente

Aprobó: René Mosquera, Profesional Gestión del Control



REPORTE QUEJAS -- TIPOLOGIA CIRCULAR UNICA		
SEPTIEMBRE 2020		
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	2861
D2	Caída de llamadas	0
D3	No compensación informada	0
D4	Intermitencia	108
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	2
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	276

Santiago de Cali, Octubre 29 de 2020

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 julio, agosto y septiembre de 2020, 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 Julio de 2020

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
Julio 2020	Muy Insatisfecho	4	90	0
	Insatisfecho	2	32	0
	Ni satisfecho ni insatisfecho	13	25	0
	Satisfecho	75	28	60
	Muy satisfecho	103	24	1.262
	Total	197	199	1322
	Población	4999	5150	2484
	Nivel de confianza	95%	95%	95%
	Margen de error	7,00%	6,90%	2,70%
	NSU Calculado en Auditoria	4,4	2,3	5,0



2. Mes de Agosto de 2020

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
Agosto 2020	Muy Insatisfecho	3	5	0
	Insatisfecho	1	0	0
	Ni satisfecho ni insatisfecho	3	5	2
	Satisfecho	28	7	18
	Muy satisfecho	57	5	544
Total		92	22	564
Población		4178	5150	2106
Nivel de confianza		95%	95%	95%
Margen de error		10,20%	20,90%	4,10%
NSU Calculado en Auditoria		4,5	3,4	5,0

3. Mes de Septiembre de 2020

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
Septiembre 2020	Muy Insatisfecho	1	10	1
	Insatisfecho	0	4	4
	Ni satisfecho ni insatisfecho	5	3	70
	Satisfecho	11	2	1.271
	Muy satisfecho	17	2	220
Total		34	21	1566
Población		4924	5150	3520
Nivel de confianza		95%	95%	95%
Margen de error		16,80%	21,40%	2,50%
NSU Calculado en Auditoria		4,3	2,1	4,1



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