



INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO MARZO 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	MARZO 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.	99,70%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	0,2%

INDICADOR LINEA TELEFONICA DE ATENCION AL CLIENTE	MARZO 2022
a) El porcentaje de intentos de llamadas, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	95.28%
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	92.18%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	4.7%

INDICADOR DE SATISFACCION EN LA ATENCION AL USUARIO

NSU OFICINA	4.2
NSU LINEA DE ATENCION	4.3
NSU CANALES VIRTUALES	1.7

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: Yenny Carolina Ortega Rios. Jefe Oficina Planeación Estratégica, Calidad y Seguimiento. (E)



LA 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:

La información correspondiente a los indicadores de calidad del mes de marzo 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, numerales 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.

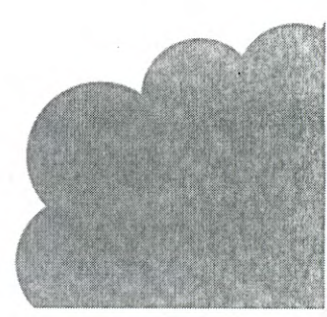
Los indicadores se encuentran publicados en la oficina de atención al usuario y pagina WEB, así como las quejas más frecuentes presentadas por los usuarios,

Se expide a los 5 días del mes de abril de 2022.



YENNY CAROLINA ORTEGA RIOS

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





Artículo 5 de la Resolución 5111 de 24 de febrero de 2017, numeral 6 ANEXO TIPOLOGIA DE QUEJAS		
MARZO 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 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	2809
D2	Caída de llamadas	0
D3	No compensación informada	0
D4	Intermitencia	66
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		

Elaboró: Esther Elena Salazar, Directora Servicio al Cliente

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

Archivado carpeta informes trimestrales

Santiago de Cali, Abril 26 de 2022

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 enero, febrero y marzo de 2022, 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 Enero de 2022

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 auditoría, encontrándose los siguientes resultados:

Periodo	Calificación	Cantidad de Respuestas		
		Línea Telefónica	Página Web	Oficina
Enero 2022	Muy Insatisfecho	1	11	0
	Insatisfecho	0	6	24
	Ni satisfecho ni insatisfecho	6	6	99
	Satisfecho	40	2	681
	Muy satisfecho	75	3	284
	Total	122	28	1.088
	Población	5.917	5.150	1.110
	Nivel de confianza	95%	95%	95%
	Margen de error	8,78%	18,50%	0,42%
	NSU Calculado en Auditoría	4,4	2,3	4,1



2. Mes de Febrero de 2022

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
Febrero 2022	Muy Insatisfecho	1	11	0
	Insatisfecho	0	0	0
	Ni satisfecho ni insatisfecho	9	1	5
	Satisfecho	28	0	1.922
	Muy satisfecho	40	0	1.484
	Total	78	12	3.411
	Población	4.559	5.150	3.603
	Nivel de confianza	95%	95%	95%
	Margen de error	11,00%	29,52%	0,39%
	NSU Calculado en Auditoria	4,1	1,2	4,4

3. Mes de Marzo de 2022

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
Marzo 2022	Muy Insatisfecho	7	10	12
	Insatisfecho	4	0	254
	Ni satisfecho ni insatisfecho	60	2	300
	Satisfecho	348	1	140
	Muy satisfecho	635	1	1.280
	Total	1.054	14	1.986
	Población	5.142	5.150	1.986
	Nivel de confianza	95%	95%	95%
	Margen de error	2,69%	26,16%	0,00%
	NSU Calculado en Auditoria	4,3	1,8	4,2



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