



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

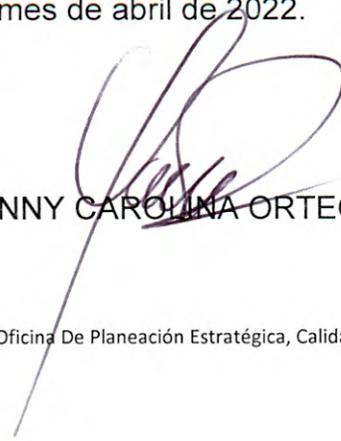
EMTEL S.A. E.S.P. NIT 891.502.163-1

CERTIFICA QUE:

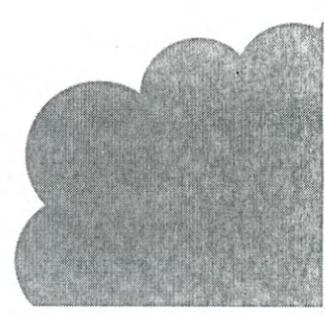
La información correspondiente a los indicadores de calidad del mes de marzo de 2022, ha sido verificada y se ajusta a los parámetros fijados en la sección 25 artículo 2.1.25.6 CALIDAD EN LA ATENCIÓN y el artículo 2.1.25.7 INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION, numéales 2.1.25.7.1, 2.1.25.7.2 y 2.1.25.7.3 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 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 auditoria, 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 Auditoria | 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 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 |
| 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