



**INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO NOVIEMBRE 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**

<b>INDICADOR OFICINA FISICA DE ATENCION AL USUARIO</b>	<b>NOVIEMBRE</b>
a) Porcentaje del 80% 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.	86,30%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	3,7%

<b>INDICADOR LINEA TELEFONICA DE ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>OCTUBRE</b>
a) El porcentaje de al menos el 95% de intentos de llamadas, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	95,01%
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	92,78%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	4,9%

**INDICADOR DE SATISFACCION EN LA ATENCION AL USUARIO**

NSU OFICINA	4,5
NSU LINEA DE ATENCION	0,0
NSU CANALES VIRTUALES	2,4

Anexo quejas mas frecuentes

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

Elaboró: Ana Lucia Bolaños Dazar, Directora Servicio al Cliente

Revisó: Esther Elena Salazar Domínguez, Jefe Oficina Planeación Estratégica Calidad y Seguimiento



Artículo 5 de la Resolución 5111 de 24 de febrero de 2017, numeral 6  
ANEXO TIPOLOGIA DE QUEJAS

NOVIEMBRE 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	3268
D2	Caída de llamadas	0
D3	No compensación informada	0
D4	Intermitencia	44
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	1
E2	Incremento tarifario	0
E3	Reporte a centrales de riesgo	0
E4	Cobro en proceso de reclamación	0
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	30



LA JEFE OFICINA DE PLANEACION ESTRATEGICA,  
CALIDAD Y SEGUIMIENTO  
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 noviembre 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, [www.emtel.com.co](http://www.emtel.com.co), con anexo de las tipologías de quejas más frecuentes presentadas por los usuarios,

Se expide a los 9 días del mes de diciembre de 2022.

  
Esther Elena Salazar Domínguez

Proyectó: Esther Elena Salazar Domínguez., jefe Oficina Planeación Estratégica, Calidad y Seguimiento 