



EL JEFE DE LA 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

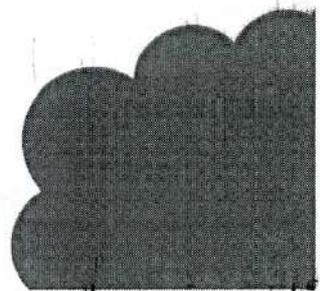
CERTIFICA QUE:

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 octubre de 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 8 días del mes de noviembre de 2021.

JOSE MANUEL TOBAR DIAZ

 Proyectó y revisó: José Manuel Tobar Díaz. Jefe Oficina De Planeación Estratégica, Calidad Y Seguimiento.





**INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO OCTUBRE 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**

<b>INDICADOR OFICINA FISICA DE ATENCION AL USUARIO</b>	<b>OCTUBRE 2021</b>
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.	99,3%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	0,1%

<b>INDICADOR LINEA TELEFONICA DE ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>OCTUBRE 2021</b>
a) El porcentaje de intentos de llamadas, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	96,52%
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	97,74%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	3,4%

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

NSU OFICINA	4,1
NSU LINEA DE ATENCION	4,3
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

Revisó: Jose Manuel Tobar Diaz, Jefe Oficina Planeación Estratégica, Calidad y Seguimiento.

Copia N/A

Archivado carpeta informes trimestrales



REPORTE QUEJAS -- TIPOLOGIA CIRCULAR UNICA		
OCTUBRE 2021		
<b>A. Información / Contrato y condiciones prestación del servicio</b>		
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>B. Terminación del contrato / Cláusula de permanencia mínima</b>		
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
<b>C. Roaming Internacional</b>		
C1	Activación sin autorización	0
C2	Falta de información	0
C3	No controles de consumo	0
C4	Facturación	0
C5	Calidad del servicio	0
<b>D. Calidad / Cobertura del servicio</b>		
D1	No disponibilidad del servicio	2228
D2	Caída de llamadas	0
D3	No compensación informada	0
D4	Intermitencia	69
D5	No traslado a nuevo domicilio	0
D6	Intento de llamada no exitosa	0
<b>E. Facturación / Gestión de saldos</b>		
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
<b>F. Mensajes de texto</b>		
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
<b>G. Medios de atención al usuario</b>		
G1	Medios de atención al usuario	0
<b>H. Equipos terminales</b>		
H1	Hurto	0
H2	Registro	0
H3	Garantía	0
H4	Reposición	0
H5	Bandas	0
<b>I. Otros</b>		
I1	Otros	19

Elaboró: Esther Elena Salazar, Directora Servicio al Cliente  
 Revisó: Jose Manuel Tobar Diaz, Jefe Oficina Planeación Estratégica, Calidad y Seguimiento.  
 Copia N/A

Archivado carpeta Informes trimestrales

Santiago de Cali, Noviembre 02 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 julio, agosto y septiembre 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 Julio 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 auditoría, encontrándose los siguientes resultados:

Periodo	Calificación	Cantidad de Respuestas		
		Línea Telefónica	Página Web	Oficina
Julio 2021	Muy Insatisfecho	5	18	1
	Insatisfecho	0	2	9
	Ni satisfecho ni insatisfecho	14	7	902
	Satisfecho	48	3	196
	Muy satisfecho	66	3	74
	Total	133	33	1.182
	Población	5.999	5.150	1.368
	Nivel de confianza	95%	95%	95%
	Margen de error	8,40%	17,01%	1,05%
	NSU Calculado en Auditoría	4,3	2,1	3,3



## 2. Mes de Agosto 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
Agosto 2021	Muy Insatisfecho	14	10	1
	Insatisfecho	2	4	167
	Ni satisfecho ni insatisfecho	32	2	1453
	Satisfecho	145	0	341
	Muy satisfecho	189	4	182
Total		382	20	2.144
Población		6.372	5.150	2.349
Nivel de confianza		95%	95%	95%
Margen de error		4,86%	21,87%	0,63%
NSU Calculado en Auditoria		4,3	2,2	3,3

## 3. Mes de Septiembre 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
Septiembre 2021	Muy Insatisfecho	6	18	7
	Insatisfecho	1	4	254
	Ni satisfecho ni insatisfecho	14	8	300
	Satisfecho	48	7	119
	Muy satisfecho	63	1	1.338
Total		132	38	2.018
Población		5.587	5.150	2.093
Nivel de confianza		95%	95%	95%
Margen de error		8,43%	15,84%	0,41%
NSU Calculado en Auditoria		4,2	2,2	4,3



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**