



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 octubre de 2023, 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, www.emtel.com.co, con anexo de las tipologías de quejas más frecuentes presentadas por los usuarios,

Se expide a los 8 días del mes de noviembre de 2023.

Esther Elena Salazar Domínguez

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



INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO OCTUBRE 2023
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 | OCTUBRE |
|---|----------------|
| 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. | 98,07% |
| b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos | 0,00% |

| INDICADOR LINEA TELEFONICA DE ATENCION AL CLIENTE | OCTUBRE |
|---|----------------|
| a) El porcentaje de al menos el 95% de intentos de llamadas, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente. | 95,50% |
| 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 | 86,62% |
| c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada | 4,5% |

| INDICADOR DE SATISFACCION EN LA ATENCION AL USUARIO | |
|--|-----|
| NSU OFICINA | 4,4 |
| NSU LINEA DE ATENCION | 4,5 |
| NSU CANALES VIRTUALES | 1,4 |

Anexo quejas mas frecuentes

<https://www.emtel.com.co/recursos-en-linea/indicadores/atencion-al-cliente-2023>

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 | | |
| OCTUBRE 2023 | | |
| 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 | 1809 |
| D2 | Caída de llamadas | 0 |
| D3 | No compensación informada | 0 |
| D4 | Intermitencia | 14 |
| 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 | 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 | 19 |