



**INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO SEPTIEMBRE 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	SEPTIEMBRE 2022
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.	92,05%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	2,16%

INDICADOR LINEA TELEFONICA DE ATENCION AL CLIENTE	SEPTIEMBRE 2022
a) El porcentaje de al menos el 95% de intentos de llamadas, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	95,05%
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	92,49%
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	4,4
NSU LINEA DE ATENCION	4,0
NSU CANALES VIRTUALES	2,3

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



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 septiembre 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 10 días del mes de octubre de 2022.

  
Esther Elena Salazar Domínguez

Proyectó: 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		
SEPTIEMBRE 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 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	2310
D2	Caída de llamadas	0
D3	No compensación informada	0
D4	Intermitencia	53
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	59

Santiago de Cali, Octubre 28 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 julio, agosto y septiembre 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 Julio 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
Julio 2022	Muy Insatisfecho	2	7	0
	Insatisfecho	0	2	1
	Ni satisfecho ni insatisfecho	1	2	269
	Satisfecho	9	4	343
	Muy satisfecho	14	2	636
	Total	26	17	1.249
	Población	4.636	5.150	1.682
	Nivel de confianza	95,0%	95,0%	95,0%
	Margen de error	19,0%	24,0%	1,0%
	NSU Calculado en Auditoría	4,3	2,5	4,3



## 2. Mes de Agosto 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
Agosto 2022	Muy Insatisfecho	0	4	1
	Insatisfecho	0	2	2
	Ni satisfecho ni insatisfecho	1	1	326
	Satisfecho	2	2	549
	Muy satisfecho	3	1	813
	Total	6	10	1.691
	Población	5.229	5.150	1.876
	Nivel de confianza	95,0%	95,0%	95,0%
	Margen de error	40,0%	31,0%	1,0%
	NSU Calculado en Auditoria	4,3	2,4	4,3

## 3. Mes de Septiembre 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
Septiembre 2022	Muy Insatisfecho	2	1	0
	Insatisfecho	1	1	0
	Ni satisfecho ni insatisfecho	0	0	208
	Satisfecho	6	1	58
	Muy satisfecho	9	0	506
	Total	18	3	772
	Población	4.806	5.150	1.530
	Nivel de confianza	95,0%	95,0%	95,0%
	Margen de error	23,0%	57,0%	2,0%
	NSU Calculado en Auditoria	4,1	2,3	4,4



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**