

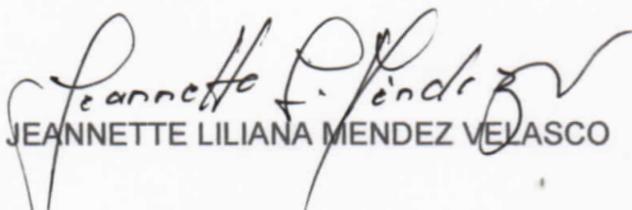


LA LIDER DEL PROCESO GESTION ESTRATEGICA
DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN
EMTEL S.A. E.S.P. NIT 891.502.163-1

CERTIFICA QUE:

En cumplimiento al numeral 1.1.4.3.2, "Certificación sobre control de calidad de atención al usuario" establecido en la circular 014/12 de la Superintendencia de industria y Comercio, y la información correspondiente a los indicadores de calidad pertenecientes al mes de marzo de 2018, 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 los parámetros fijados en la sección 25 art 2.1.25.7 núm. 2.1.25.7.2 y 2.1.25.7.3 de la resolución 5111 de 2017.

Se expide a los 9 días del mes de abril de 2018.


JEANNETTE LILIANA MENDEZ VELASCO

Proyectó: Esther Elena Salazar Domínguez, Jefe de Atención al usuario y PQR
Revisó: Jeannette Liliana Méndez Velasco, Líder Proceso gestión Estratégica





INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO MARZO 2018

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

INDICADOR OFICINA FISICA DE ATENCION AL USUARIO	MARZO 2018
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.	96.66%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	4.16%

INDICADOR LINEA TELEFONICA DE ATENCION AL CLIENTE	MARZO 2018
a) El porcentaje de intentos de llamadas, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	96.92%
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	84.93%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	3.07%

INDICADOR DE SATISFACCION EN LA ATENCION AL USUARIO

NSU	99.77%
------------	---------------

Anexo quejas mas frecuentes

www.emtel.net.co/mi-empresa/indicadores-de-atencion-al-cliente/

Elaboró: Esther Salazar-JAUPQR

Revisó: Jeannette Liliana Mendez Velasco, Líder Gestión Estratégica

REPORTE QUEJAS -- TIPOLOGIA CIRCULAR UNICA		
MARZO 2018		
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	2184
D2	Caída de llamadas	0
D3	No compensación informada	0
D4	Intermitencia	65
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	4
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	804

Santiago de Cali, Abril 30 de 2018

Señores:

Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC
Bogotá

Referencia: **Certificación de auditoria externa a la medición y los resultados del indicador de nivel de satisfacción de usuarios (NSU) durante el trimestre enero, febrero y marzo de 2018, de acuerdo a los requisitos de las Resoluciones 5111 de 2017 y 5197 de 2017.**

De acuerdo a las visitas de auditoria y a 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 2018

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
Enero 2018	Muy Insatisfecho	41	110	0
	Insatisfecho	85	43	6
	Ni satisfecho ni insatisfecho	125	69	0
	Satisfecho	94	114	1.155
	Muy satisfecho	87	142	1.686
	Total	432	478	2847
	Población	7148	10300	3713
	Nivel de confianza	95%	95%	95%
	Margen de error	4,57%	4,38%	0,88%
	NSU Calculado en Auditoria	3,2	3,3	4,6
	NSU Reportado por Emtel a la CRC	2,8	2,9	4,4

2. Mes de Febrero de 2018

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 2018	Muy Insatisfecho	47	108	1
	Insatisfecho	144	40	1
	Ni satisfecho ni insatisfecho	189	57	0
	Satisfecho	176	104	1.363
	Muy satisfecho	209	129	1.031
	Total	765	438	2396
	Población	8885	10300	3795
	Nivel de confianza	95%	95%	95%
	Margen de error	3,39%	4,58%	1,22%
	NSU Calculado en Auditoria	3,5	3,2	4,4
	NSU Reportado por Emtel a la CRC	3,1	2,8	4,3

3. Mes de Marzo de 2018

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 2018	Muy Insatisfecho	85	66	3
	Insatisfecho	204	36	5
	Ni satisfecho ni insatisfecho	231	39	0
	Satisfecho	246	79	2.163
	Muy satisfecho	161	93	895
Total		927	313	3066
Población		4212	10300	3626
Nivel de confianza		95%	95%	95%
Margen de error		2,84%	5,45%	0,55%
NSU Calculado en Auditoria		3,2	3,3	4,3
NSU Reportado por Emtel a la CRC		2,8	2,5	4,2

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 para cada mes y cada canal de atención, de acuerdo a los datos recibidos.
- Cálculo del nivel de confianza y margen de error, de acuerdo a la muestra para cada mes y cada canal de atención, de acuerdo a 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.
- Auditoria al proceso de Gestión al Cliente, por medio de la cual se realizaron observaciones directas, entrevistas y revisión de registros.

Gina Carolina Alzate López
GCO Sistemas de Gestión Integral S.A.
NIT 900.147.312 - 6