



INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO DICIEMBRE DE 2019

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	DICIEMBRE 2019
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.	95.37%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	4.63%

INDICADOR LINEA TELEFONICA DE ATENCION AL CLIENTE	DICIEMBRE 2019
a) El porcentaje de intentos de llamadas, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	95.55%
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	83.21%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	4.4%

INDICADOR DE SATISFACCION EN LA ATENCION AL USUARIO

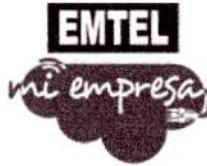
NSU OFICINA	4.5
NSU LINEA DE ATENCION	4.2
NSU CANALES VIRTUALES	2.8

Anexo quejas mas frecuentes

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

Elaboró: Esther Elena Salazar Domínguez, Jefe Gestión al Cliente

Aprobó: Carol Medina Profesional



LA PROFESIONAL DE GESTION DE CONTROL
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 diciembre de 2019, 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 8 días del mes de enero de 2020.



CAROL MEDINA ERAZO

Proyectó: Esther Elena Salazar D. Jefe Gestión al Cliente 
Revisó: Esther Elena Salazar D. Jefe Gestión al Cliente
Aprobó: Carol Medina Erazo. Profesional 





REPORTE QUEJAS – TIPOLOGIA CIRCULAR UNICA		
DICIEMBRE 2019		
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	2060
D2	Caída de llamadas	0
D3	No compensación informada	0
D4	Intermitencia	100
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	3
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	61

Proyectó: Elaboró: Esther Elena Salazar, Jefe Atención al Cliente

Revisó: Esther Elena Salazar, Jefe Atención al Cliente

Aprobó: Esther Elena Salazar, Jefe Atención al Cliente

Copia N/A

Archivado carpeta informes trimestrales

Santiago de Cali, Enero 10 de 2020

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 octubre, noviembre y diciembre de 2019, de acuerdo con los requisitos de las Resoluciones 5111 de 2017 y 5197 de 2017.**

De acuerdo 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 Octubre de 2019

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
Octubre 2019	Muy Insatisfecho	6	131	0
	Insatisfecho	8	82	14
	Ni satisfecho ni insatisfecho	72	135	444
	Satisfecho	412	404	1.265
	Muy satisfecho	605	355	2.067
	Total	1.103	1.107	3.790
	Población	5027	5150	4305
	Nivel de confianza	95%	95%	95%
	Margen de error	3,00%	2,90%	1,60%
	NSU Calculado en Auditoria	4,3	2,8	4,4



2. Mes de Noviembre de 2019

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
Noviembre 2019	Muy Insatisfecho	3	112	0
	Insatisfecho	8	56	1
	Ni satisfecho ni insatisfecho	39	174	97
	Satisfecho	228	252	565
	Muy satisfecho	380	275	2.743
	Total	658	869	3.406
	Población	4858	5150	3778
	Nivel de confianza	95%	95%	95%
	Margen de error	3,80%	3,30%	1,70%
	NSU Calculado en Auditoria	4,3	2,8	4,8

3. Mes de Diciembre de 2019

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
Diciembre 2019	Muy Insatisfecho	2	102	1
	Insatisfecho	6	42	4
	Ni satisfecho ni insatisfecho	33	192	105
	Satisfecho	156	228	1.420
	Muy satisfecho	240	305	2.263
	Total	437	869	3.793
	Población	4347	5150	3893
	Nivel de confianza	95%	95%	95%
	Margen de error	4,70%	3,30%	1,60%
	NSU Calculado en Auditoria	4,2	2,8	4,6



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 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.

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