



**INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO ABRIL 2017**  
**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>ABRIL 2017</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. Debe ser igual o superior al 80%.	85.38%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	16.00%

<b>INDICADOR LINEA TELEFONICA DE ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>ABRIL 2017</b>
a) El porcentaje de intentos de llamadas, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente. Debe ser igual o superior al 95%.	84.32%
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	95.45%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	15.67%

[www.emtel.net.co](http://www.emtel.net.co)

Elaboró: Esther Salazar-JAUPQR

Revisó: Jeannette Liliana Mendez Velasco, Líder Gestión Estratégica

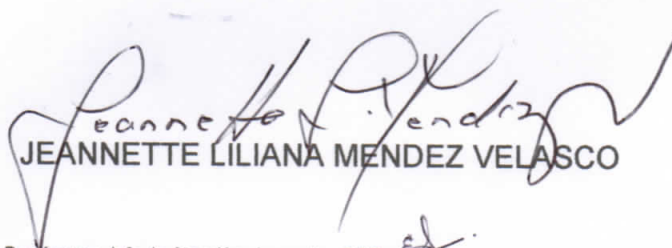


LA LIDER DEL PROCESO GESTION ESTRATEGICA  
DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN  
EMTEL S.A. E.S.P. NIT 891.502.163-1

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 abril de 2017, 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 mayo de 2017.

  
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



REPORTE QUEJAS -- TIPOLOGIA CIRCULAR UNICA	
ABRIL 2017	
Falta de Disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor	0
Falta de Disponibilidad por falla técnica	2104
Falta de disponibilidad del servicio por fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor	0
Inconformidad con cobros inoportunos	5
Inconformidad con cobros por servicios no prestados	0
Inconformidad con el cambio de ciclo de facturación	0
Inconformidad con el cambio unilateral de modalidad de prepago a pospago	0
Inconformidad con el cobro de servicios suplementarios y adicionales	0
Inconformidad con el corte, suspensión, activación, desactivación interrupción y bloqueo del servicio.	0
Inconformidad con el derecho a la portabilidad numérica	0
Inconformidad con el estrato aplicado por la autoridad territorial y el aplicado en la factura	0
Inconformidad con el plan tarifario.	0
Inconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio	0
Inconformidad con el reporte a centrales de riesgo	0
Inconformidad con el servicio de Roaming Internacional	0
Inconformidad con el subsidio aplicado	0
Inconformidad con la activación de líneas	0
Inconformidad con la activación y desactivación de servicios suplementarios	0
Inconformidad con la apertura de bandas del equipo terminal	0
Inconformidad con la cesión del contrato	0
Inconformidad con la clausula de permanencia mínima	0
Inconformidad con la compensación	0
Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura	416
Inconformidad con la facturación	0
Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes	0
Inconformidad con la modificación del contrato	0
Inconformidad con la publicidad	0
Inconformidad con la recepción del equipo terminal en garantía	0
Inconformidad con la reposición de equipos terminales	0
Inconformidad con la terminación de contrato	0
Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad de prepago	0
Inconformidad con la utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios	0
Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet	37
Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago	0
Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno	0
Inconformidad en la calidad de atención al usuario	0
Inconformidad por el cobro en las consultas por atención al usuario sin previa información	0
Inconformidad por la negativa en recibir una petición, queja o recurso	0
Inconformidad por la suspensión del servicio con recurso en trámite	0
Inconformidad sobre el cumplimiento de una orden de la SIC	0
Negación de consumos	0
Negación de la relación contractual	0
Otros	16