

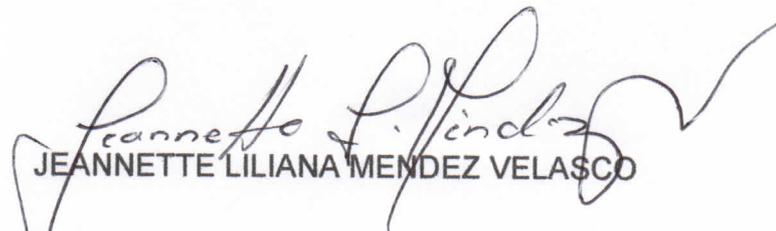


LA LIDER DEL PROCESO GESTION ESTRATEGICA
DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN
EMTEL S.A. E.S.P.

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, la información correspondiente a los indicadores de calidad pertenecientes al mes de febrero 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 el artículo 53 de la resolución 3066 de 2011.

Se expide a los 8 días del mes de marzo 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





ESTADISTICAS DEL SERVICIO-INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO FEBRERO 2017
CIRCULAR EXTERNA 014/2012

INDICADOR LINEA DE ATENCION AL USUARIO	Resultado febrero/2017	Meta Marzo/2017
Tiempo promedio de espera (segundos) desde el momento en que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por la atención de un representante del operador hasta que comienza a ser atendido por éste.	19 seg	19 seg
Porcentaje de usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por la atención de un representante y colgaron antes de ser atendidos por éste	18.13%	12%
INDICADOR OFICINA FISICA	Resultado	Meta
Porcentaje de usuarios que accedieron a las oficinas de atención al usuario y desistieron de ser atendidos por un representante del operador	16.91%	8%
Promedio de tiempo en espera (minutos) desde el momento en que al usuario se le asigna un turno, hasta que es atendido por un representante	8.13'	9'

CALIDAD EN ATENCION AL USUARIO

LINEA DE ATENCION AL CLIENTE	Febrero/2017
a) El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completamente exitosa	81.86%
b) El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos. El porcentaje debe ser igual o mayor al 80%	93.51%
c) Porcentaje de usuarios a un servicio automatico de respuesta y optaron por atención prsonalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	16.91%

OFICINA FISICA DE ATENCION AL USUARIO	Febrero/2017
a) El porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera para atención es inferior a quince (15) minutos. El porcentaje debe ser igual o mayor al 80%.	82.98%
b) Porcentaje de usuarios que accedieron a las oficinas de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas	18.13%
QUEJAS MAS FRECUENTES	
Falta de disponibilidad por falla técnica. No entrega de las facturas	

REPORTE QUEJAS -- TIPOLOGIA CIRCULAR UNICA

FEBRERO 2017

Falta de Disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor	0
Falta de Disponibilidad por falla técnica	2253
Falta de disponibilidad del servicio por fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor	0
Inconformidad con cobros inoportunos	0
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 unimérica	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	561
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	0
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	22