



INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO JUNIO 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	JUNIO 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.	95.36%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	6.00%

INDICADOR LINEA TELEFONICA DE ATENCION AL CLIENTE	JUNIO 2018
a) El porcentaje de intentos de llamadas, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	95.42%
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	96.00%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	4.57%

INDICADOR DE SATISFACCION EN LA ATENCION AL USUARIO

NSU	92.71%
------------	---------------

Anexo quejas mas frecuentes

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

Elaboró: Cristian J. DigPQR

Revisó: Jeannette Liliana Mendez Velasco, Lider Gestión Estratégica

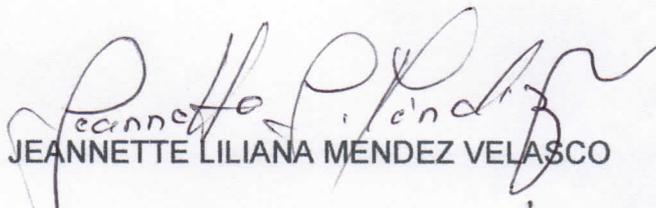


LA LIDER DEL PROCESO GESTION ESTRATEGICA
DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN
EMTEL S.A. E.S.P. NIT 891.502.163-1

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 junio 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 10 días del mes de julio de 2018.


JEANNETTE LILIANA MÉNDEZ VELASCO

Proyectó: Cristian Dario Jimenez Delgado, Coordinador PQR
Revisó: Jeannette Liliana Méndez Velasco, Líder Proceso gestión Estratégica





REPORTE QUEJAS -- TIPOLOGIA CIRCULAR UNICA		
JUNIO 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	1924
D2	Caída de llamadas	0
D3	No compensación informada	1
D4	Intermitencia	87
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	2
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	306

Santiago de Cali, Julio 31 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 abril, mayo y junio 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 Abril 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
Abril 2018	Muy Insatisfecho	88	144	0
	Insatisfecho	166	63	2
	Ni satisfecho ni insatisfecho	347	86	0
	Satisfecho	191	220	2.163
	Muy satisfecho	218	242	895
	Total	1010	755	3060
	Población	7905	10300	4629
	Nivel de confianza	95%	95%	95%
	Margen de error	2,88%	3,43%	1,03%
	NSU Calculado en Auditoria	3,3	3,5	4,3
	NSU Reportado por Emtel a la CRC	2,9	3,0	4,2

2. Mes de Mayo 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
Mayo 2018	Muy Insatisfecho	45	137	0
	Insatisfecho	59	62	0
	Ni satisfecho ni insatisfecho	240	68	0
	Satisfecho	328	190	467
	Muy satisfecho	202	229	1.483
	Total	874	686	1950
	Población	4903	10300	3949
	Nivel de confianza	95%	95%	95%
	Margen de error	3,01%	3,62%	1,58%
	NSU Calculado en Auditoria	3,7	3,5	4,8
	NSU Reportado por Emtel a la CRC	3,3	2,9	4,3

3. Mes de Junio 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
Junio 2018	Muy Insatisfecho	72	140	0
	Insatisfecho	137	63	0
	Ni satisfecho ni insatisfecho	275	91	0
	Satisfecho	246	241	275
	Muy satisfecho	161	252	1.724
Total		891	787	1999
Población		5553	10300	3363
Nivel de confianza		95%	95%	95%
Margen de error		3,01%	3,36%	1,40%
NSU Calculado en Auditoria		3,3	3,5	4,9
NSU Reportado por Emtel a la CRC		2,9	2,7	4,1

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