



INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO MAYO 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 | MAYO 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. | 96.43% |
| b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos | 10.05% |

| INDICADOR LINEA TELEFONICA DE ATENCION AL CLIENTE | MAYO 2019 |
|---|------------------|
| a) El porcentaje de intentos de llamadas, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente. | 98.65% |
| 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 | 90.50.% |
| c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada | 1.34% |

INDICADOR DE SATISFACCION EN LA ATENCION AL USUARIO

| | |
|-----------------------|-----|
| NSU OFICINA | 4.7 |
| NSU LINEA DE ATENCION | 4.1 |
| NSU CANALES VIRTUALES | 3.3 |

Anexo quejas mas frecuentes

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

Elaboró: Esther Elena Salazar Domínguez, Jefe Gestión al Cliente 
Revisó: Juan Camilo Gonzalez Barrera, Profesional Gestión del Control

| REPORTE QUEJAS -- TIPOLOGIA CIRCULAR UNICA | | |
|--|--|------|
| MAYO 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 pospago 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 | 1762 |
| D2 | Caída de llamadas | 0 |
| D3 | No compensación informada | 0 |
| D4 | Intermitencia | 60 |
| 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 | 99 |

Elaboró: Esther Elena Salazar, Jefe Atención al Cliente

Revisó: Esther Elena Salazar, Jefe Atención al Cliente

Aprobó: Juan Camilo Gonzalez Barrera. Profesional Gestion del Control

Copia N/A

Archivado carpeta informes trimestrales

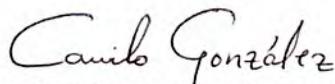


EL PROFESIONAL DE GESTION DEL CONTROL
DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN
EMTEL S.A. E.S.P. NIT 891.502.163-1

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 mayo 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 6 días del mes de junio de 2019.


JUAN CAMILO GONZALEZ BARRERA

Proyectó: Esther Elena Salazar D. Jefe Gestión al Cliente 
Revisó: Juan Camilo González Barrera. Profesional gestión del Control 