



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 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 9 días del mes de mayo de 2018.

  
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





**INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO ABRIL 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**

<b>INDICADOR OFICINA FISICA DE ATENCION AL USUARIO</b>	<b>ABRIL 2018</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.	98.83%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	3.17%

<b>INDICADOR LINEA TELEFONICA DE ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>ABRIL 2018</b>
a) El porcentaje de intentos de llamadas, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	95.00%
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	94.50%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	5.00%

**INDICADOR DE SATISFACCION EN LA ATENCION AL USUARIO**

<b>NSU</b>	<b>93.72%</b>
------------	---------------

Anexo quejas mas frecuentes

[www.emtel.net.co/mi-empresa/indicadores-de-atencion-al-cliente/](http://www.emtel.net.co/mi-empresa/indicadores-de-atencion-al-cliente/)

Elaboró: Esther Salazar-JAUPQR 

Revisó: Jeannette Lilliana Mendez Velasco, Lider Gestión Estratégica 



REPORTE QUEJAS -- TIPOLOGIA CIRCULAR UNICA		
ABRIL 2018		
<b>A. Información / Contrato y condiciones prestación del servicio</b>		
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>B. Terminación del contrato / Cláusula de permanencia mínima</b>		
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
<b>C. Roaming Internacional</b>		
C1	Activación sin autorización	0
C2	Falta de información	0
C3	No controles de consumo	0
C4	Facturación	0
C5	Calidad del servicio	0
<b>D. Calidad / Cobertura del servicio</b>		
D1	No disponibilidad del servicio	2276
D2	Caída de llamadas	0
D3	No compensación informada	0
D4	Intermitencia	146
D5	No traslado a nuevo domicilio	0
D6	Intento de llamada no exitosa	0
<b>E. Facturación / Gestión de saldos</b>		
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
<b>F. Mensajes de texto</b>		
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
<b>G. Medios de atención al usuario</b>		
G1	Medios de atención al usuario	0
<b>H. Equipos terminales</b>		
H1	Hurto	0
H2	Registro	0
H3	Garantía	0
H4	Reposición	0
H5	Bandas	0
<b>I. Otros</b>		
I1	Otros	1084