

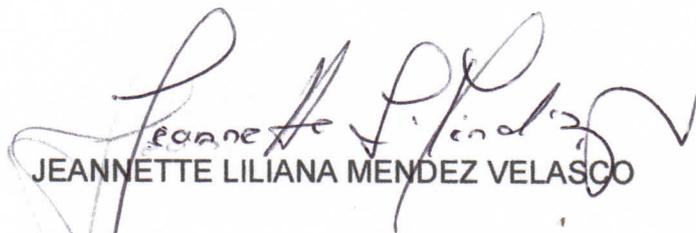


LA LIDER DEL PROCESO GESTION ESTRATEGICA
DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN
EMTEL S.A. E.S.P. NIT 891.502.163-1

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 enero 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 5 días del mes de febrero 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 ENERO 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	ENERO 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.	97.33%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	3.59%

INDICADOR LINEA TELEFONICA DE ATENCION AL CLIENTE	ENERO 2018
a) El porcentaje de intentos de llamadas, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	95.72%
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	97.18%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	4.27%

INDICADOR DE SATISFACCION EN LA ATENCION AL USUARIO

NSU	76.48%
------------	---------------

Anexo quejas mas frecuentes

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	
ENERO 2018	
Falta de Disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor	0
Falta de Disponibilidad por falla técnica	2037
Falta de disponibilidad del servicio por fallas en el equipo terminal suministrado por el	0
Inconformidad con cobros inoportunos	6
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	0
Inconformidad con el derecho a la portabilidad unamérica	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	693
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	80
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	4