

## 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 septiembre 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 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 octubre de 2017.

JEANNETTE LILIANA MENDEZ VELA

Proyectó: Esther Elena Salazar Dominguez. Jefe de Atención al usuario y PQR Revisó: Jeannette Liliana Méndez Velasco, Líder Proceso gestión Estratégica





## INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO SEPTIEMBRE 2017 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	SEPTIEMBRE 2017	
espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.	99.49%	
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	6.35%	

INDICADOR LINEA TELEFONICA DE ATENCION AL CLIENTE	SEPTIEMBRE 2017
a) El porcentaje de intentos de llamadas, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.  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	95.90%
	96.70%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	4.09.%

INDICADOR DE SATISFACCION EN LA ATENCION AL USUARIO

NSU 99.86%

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

Elaboró:Esther Salazar-JAUPQR

POR E

Revisó: Jeannette Liliana Mendez Velasco, Lider Gestión Estratégica





SEPTIEMBRE 2017	
alta de Disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor	- (
alta de Disponibilidad por falla téchica	1993
alta de disponibilidad del servicio por fallas en el equipo terminal suministrado por el	133.
nconformidad con cobros inoportunos	
nconformidad con cobros por servicios no prestados	
nconformidad con el cambio de ciclo de facturación	
nconformidad con el cambio unilateral de modalidad de prepago a pospago	
nconformidad con el cobro de servicios suplementarios y adicionales	
nconformidad con el corte, suspensión, activación, desactivación interrupción y bloqueo del	
nconformidad con el derecho a la portabilidad numérica	
nconformidad con el estrato aplicado por la autoridad territorial y el aplicado en la factura	
nconformidad con el plan tarifario.	(
nconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio	(
nconformidad con el reporte a centrales de riesgo	(
ncoformidad con el servicio de Roaming Internacional	
nconformidad con el subsidio aplicado	(
nconformidad con la activación de líneas	(
nconformidad con la activación y desactivación de servicios suplementarios	
nconformidad con la apertura de bandas del equipo terminal	
nconformidad con la cesión del contrato	
nconformidad con la clausual de permanencia mínima	(
nconformidad con la compensación	
nconformidad con la entrega y oportunidad de la factura	546
nconformidad con la facturación	340
nconformidad con la modificación de la tarifa y planes	
nconformidad con la modifición del contrato	(
nconformidad con la publicidad	
nconformidad con la recepción del equipo terminal en garantía	
nconformidad con la reposición de equipos terminales	
nconformidad con la terminación de contrato	
nconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad de prepago	0
nconrformidad con la utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios	(
nconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet	. 61
nconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago	(
nconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno	(
nconformidad en la calidad de atención al usuaio	(
nconformidad por el cobro en las consultas por atención al usuario sin previa información	(
nconformidad por la negativa en recibir una petición, queja o recurso	(
nconfomidad por la suspensión del servicio con recurso en trámite	(
nconformidad sobre el cumplimiento de una orden de la SIC	(
legación de consumos	
legación de la relación contractual	(
Otros	