

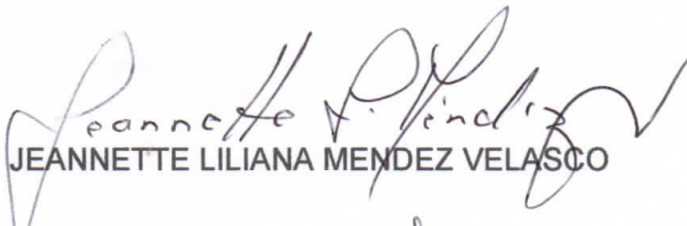


LA LIDER DEL PROCESO GESTION ESTRATEGICA  
DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN  
EMTEL S.A. E.S.P.

CERTIFICA QUE:

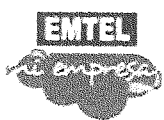
En cumplimiento al numeral 1.1.4.3.2, "Certificación sobre control de calidad de atención al usuario" establecido en la circular 014/12 de la Superintendencia de industria y Comercio, la información correspondiente a los indicadores de calidad pertenecientes al mes de marzo de 2017, publicada en la oficina 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 el artículo 53 de la resolución 3066 de 2011.

Se expide a los 10 días del mes de abril de 2017.

  
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





ESTADISTICAS DEL SERVICIO-INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO MARZO 2017  
CIRCULAR EXTERNA 014/2012

| INDICADOR LINEA DE ATENCION AL USUARIO                                                                                                                                                                                   | Resultado Marzo /2017 | Meta Abril/2017 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------|
| Tiempo promedio de espera (segundos) desde el momento en que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por la atención de un representante del operador hasta que comienza a ser atendido por éste. | 19 seg                | 19 seg          |
| Porcentaje de usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por la atención de un representante y colgaron antes de ser atendidos por éste                                                        | 4.05%                 | 12%             |
| INDICADOR OFICINA FISICA                                                                                                                                                                                                 | Resultado             | Meta            |
| Porcentaje de usuarios que accedieron a las oficinas de atención al usuario y desistieron de ser atendidos por un representante del operador                                                                             | 14.31%                | 8%              |
| Promedio de tiempo en espera (minutos) desde el momento en que al usuario se le asigna un turno, hasta que es atendido por un representante                                                                              | 6.40´                 | 9´              |

CALIDAD EN ATENCION AL USUARIO

| LINEA DE ATENCION AL CLIENTE                                                                                                                                                             | marzo/2017 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| a) El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completamente exitosa                                                                                 | 95.95%     |
| b) El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos. El porcentaje debe ser igual o mayor al 80%                                | 90.47%     |
| c) Porcentaje de usuarios a un servicio automatico de respuesta y optaron por atención prsonalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea. | 4.05%      |

| OFICINA FISICA DE ATENCION AL USUARIO                                                                                                                                                                                         | Febrero/2017 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| a) El porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera para atención es inferior a quince (15) minutos. El porcentaje debe ser igual o mayor al 80%.                   | 92.18%       |
| b) Porcentaje de usuarios que accedieron a las oficinas de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas | 14.31%       |
| QUEJAS MAS FRECUENTES                                                                                                                                                                                                         |              |
| Falta de disponibilidad por falla técnica. No entrega de las facturas                                                                                                                                                         |              |



**REPORTE QUEJAS -- TIPOLOGIA CIRCULAR UNICA**

**MARZO 2017**

|                                                                                                       |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Falta de Disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor               | 0    |
| Falta de Disponibilidad por falla técnica                                                             | 3029 |
| Falta de disponibilidad del servicio por fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor   | 0    |
| Inconformidad con cobros inoportunos                                                                  | 0    |
| 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 servicio | 0    |
| Inconformidad con el derecho a la portabilidad unimérica                                              | 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                                              | 378  |
| 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                      | 0    |
| 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                                                                                                 | 6    |