



**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN S.A. EMTEL E.S.P.**

---

LA AUDITORA INTERNA  
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 Agosto de 2016, 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 15 días del mes de septiembre de 2016.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Carol Medina Erazo".

CAROL MEDINA ERAZO

Auditora Interna EMTEL S.A. E.S.P.

Proyectó: Esther Elena Salazar Domínguez. Jefe de Atención al usuario y PQR



**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN S.A. EMTEL E.S.P.**

**ESTADISTICAS DEL SERVICIO-INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO AGOSTO DE 2016  
CIRCULAR EXTERNA 014/2012**

INDICADOR LINEA DE ATENCION AL USUARIO	Resultado Agosto/16	Meta Septiembre/2016
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	25.11%	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	18.53%	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	9'06	9'

**CALIDAD EN ATENCION AL USUARIO**

LINEA DE ATENCION AL CLIENTE	Agosto/2016
a) El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completamente exitosa	74.87%
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%	91.36%
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.	25.11%

OFICINA FISICA DE ATENCION AL USUARIO	Agosto/2016
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%.	98.72%
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	25.11%
QUEJAS MAS FRECUENTES	
Falta de disponibilidad por falla técnica	

Elaboró: Esther Salazar-JAUPQR