

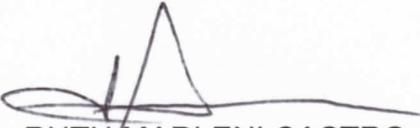


LA REVISORA FISCAL  
DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN  
EMTEL S.A. E.S.P.

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 diciembre 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 12 días del mes de enero de 2017.



RUTH/MARLENI CASTRO  
Revisora Fiscal EMTEL S.A. E.S.P.

Proyectó: Esther Elena Salazar Domínguez. Jefe de Atención al usuario y PQR   
Revisó: Ruth Marleni Castro, Revisora Fiscal 



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

INDICADOR LINEA DE ATENCION AL USUARIO	Resultado Diciembre/16	Meta Enero/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	20.88%	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	13.63%	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	4.19'	9'

CALIDAD EN ATENCION AL USUARIO

LINEA DE ATENCION AL CLIENTE	Diciembre/2016
a) El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completamente exitosa	79.11%
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%	94.57%
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 linea.	20.88%

OFICINA FISICA DE ATENCION AL USUARIO	Noviembre/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%.	93.62%
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	13.63%
QUEJAS MAS FRECUENTES	
Falta de disponibilidad por falla técnica. No entrega de las facturas	

Elaboró: Esther Salazar-JAUPQR

Revisó: Ruth Castro REVISORA FISCAL