



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 noviembre 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 6 días del mes de diciembre de 2016.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ruth Marleni Castro", is written over a horizontal line.

RUTH MARLENI CASTRO
Revisora Fiscal EMTel S.A. E.S.P.

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Esther Elena Salazar Domínguez", is written over a horizontal line.





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

INDICADOR LINEA DE ATENCION AL USUARIO	Resultado Noviembre/16	Meta Diciembre/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	23,22%	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	13,84%	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	8'30"	9'

CALIDAD EN ATENCION AL USUARIO

LINEA DE ATENCION AL CLIENTE	Noviembre/2016
a) El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completamente exitosa	76,77%
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%	92,34%
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.	23,22%

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%.	97,94%
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	13,84%
QUEJAS MAS FRECUENTES	
Falta de disponibilidad por falla técnica. Por no entrega de las facturas	

Elaboró: Esther Salazar-JAUPQR

Revisó: Ruth Castro REVISORA FISCALAUPQR