



**INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO SEPTIEMBRE 2018**

**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**

<b>INDICADOR OFICINA FISICA DE ATENCION AL USUARIO</b>	<b>SEPTIEMBRE 2018</b>
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.	98.60%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	5.14%

<b>INDICADOR LINEA TELEFONICA DE ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>SEPTIEMBRE 2018</b>
a) El porcentaje de intentos de llamadas, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	96.96%
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	89.37%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	3.04%

**INDICADOR DE SATISFACCION EN LA ATENCION AL USUARIO**

NSU OFICINA	4.19%
NSU LINEA DE ATENCION	4.04%
NSU CANALES VIRTUALES	3.02%

Anexo quejas mas frecuentes

[www.emtel.net.co/mi-empresa/indicadores-de-atencion-al-cliente/](http://www.emtel.net.co/mi-empresa/indicadores-de-atencion-al-cliente/)

Elaboró: Esther Salazar. JAUPQR

Revisó: Fabián Andrés Manzano Bravo, Líder Gestión Estratégica (E)

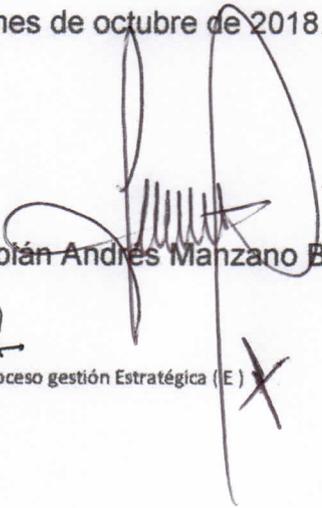


EL LIDER DEL PROCESO GESTION ESTRATEGICA ( E )  
DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN  
EMTEL S.A. E.S.P. NIT 891.502.163-1

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 2018, 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 2 días del mes de octubre de 2018.

  
Fabián Andrés Manzano Bravo

Proyectó: Esther Elena Saíazar D. JAUPQR   
Revisó: Fabián Andrés manzano Bravo, Líder Proceso gestión Estratégica (E) 



REPORTE QUEJAS -- TIPOLOGIA CIRCULAR UNICA		
SEPTIEMBRE 2018		
<b>A. Información / Contrato y condiciones prestación del servicio</b>		
A1	Modificación Condiciones acordadas	0
A2	Publicidad engañosa	0
A3	Servicios no solicitados	0
A4	Fraudes en contratación	0
A5	Datos personales	0
A6	Plan corporativo	0
<b>B. Terminación del contrato / Cláusula de permanencia mínima</b>		
B1	Imposibilidad Terminación contrato	0
B2	Cláusula de permanencia sin consentimiento	0
B3	Cláusula de permanencia superior a 1 año	0
B4	Valor subsidiado o financiado	0
B5	Falta información	0
B6	Portabilidad numérica	0
B7	Cambio de postpago a prepago	0
<b>C. Roaming Internacional</b>		
C1	Activación sin autorización	0
C2	Falta de información	0
C3	No controles de consumo	0
C4	Facturación	0
C5	Calidad del servicio	0
<b>D. Calidad / Cobertura del servicio</b>		
D1	No disponibilidad del servicio	1714
D2	Caída de llamadas	0
D3	No compensación informada	0
D4	Intermitencia	136
D5	No traslado a nuevo domicilio	0
D6	Intento de llamada no exitosa	0
<b>E. Facturación / Gestión de saldos</b>		
E1	Error factura/Cobro o descuento injustificado	0
E2	Incremento tarifario	0
E3	Reporte a centrales de riesgo	0
E4	Cobro en proceso de reclamación	6
E5	Vigencia de saldos	0
E6	Transferencia de saldos	0
E7	Fraude en facturación	0
E8	Cobro por reconexión	0
<b>F. Mensajes de texto</b>		
F1	Mensajes comerciales / publicitarios	0
F2	Activación recepción mensajes por suscripción sin autorización	0
F3	Recepción mensajes por suscripción - Contenidos Aplicaciones	0
F4	Cobro indebido	0
F5	Baja del servicio/Imposibilidad de cancelación	0
F6	Baja de contenido	0
F7	Falta de información	0
<b>G. Medios de atención al usuario</b>		
G1	Medios de atención al usuario	0
<b>H. Equipos terminales</b>		
H1	Hurto	0
H2	Registro	0
H3	Garantía	0
H4	Reposición	0
H5	Bandas	0
<b>I. Otros</b>		
I1	Otros	734



Santiago de Cali, Octubre 29 de 2018

Señores:

**Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC**  
Bogotá

Referencia: **Certificación de auditoria externa a la medición y los resultados del indicador de nivel de satisfacción de usuarios (NSU) durante el trimestre julio, agosto y septiembre de 2018, de acuerdo a los requisitos de las Resoluciones 5111 de 2017 y 5197 de 2017.**

De acuerdo a las visitas de auditoria y a la revisión y análisis de los datos suministrados por Emtel S.A. ESP, correspondientes a los resultados del indicador de satisfacción al usuario y basados en los lineamientos definidos por medio de las Resoluciones 5111 y 5197 de 2017, el equipo auditor certifica que:

### 1. Mes de Julio de 2018

Emtel S.A. ESP realizo la medición del nivel de satisfacción a los usuarios atendidos en cada uno de los canales (línea telefónica, página web y oficina) y reportó los resultados a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), los cuales fueron corroborados durante la auditoria, encontrándose los siguientes resultados:

Periodo	Calificación	Cantidad de Respuestas		
		Línea Telefónica	Página Web	Oficina
Julio 2018	Muy Insatisfecho	38	145	0
	Insatisfecho	58	42	0
	Ni satisfecho ni insatisfecho	110	81	0
	Satisfecho	370	150	463
	Muy satisfecho	458	186	1.016
	Total	1034	604	1479
	Población	5547	10300	3790
	Nivel de confianza	95%	95%	95%
	Margen de error	2,75%	3,87%	1,99%
	NSU Calculado en Auditoria	4,1	3,3	4,7
	NSU Reportado por Emtel a la CRC	3,9	3,0	3,8

## 2. Mes de Agosto de 2018

Emtel S.A. ESP realizó la medición del nivel de satisfacción a los usuarios atendidos en cada uno de los canales (línea telefónica, página web y oficina) y reportó los resultados a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), los cuales fueron corroborados durante la auditoria, encontrándose los siguientes resultados:

Periodo	Calificación	Cantidad de Respuestas		
		Línea Telefónica	Página Web	Oficina
Agosto 2018	Muy Insatisfecho	40	209	0
	Insatisfecho	20	61	0
	Ni satisfecho ni insatisfecho	113	98	0
	Satisfecho	402	158	4
	Muy satisfecho	492	243	1.017
Total		1067	769	1021
Población		5471	10300	3843
Nivel de confianza		95%	95%	95%
Margen de error		2,69%	3,40%	2,63%
NSU Calculado en Auditoria		4,2	3,2	5,0
NSU Reportado por Emtel a la CRC		3,0	4,0	4,4

## 3. Mes de Septiembre de 2018

Emtel S.A. ESP realizó la medición del nivel de satisfacción a los usuarios atendidos en cada uno de los canales (línea telefónica, página web y oficina) y reportó los resultados a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), los cuales fueron corroborados durante la auditoria, encontrándose los siguientes resultados:



Periodo	Calificación	Cantidad de Respuestas		
		Línea Telefónica	Página Web	Oficina
Septiembre 2018	Muy Insatisfecho	39	138	0
	Insatisfecho	16	45	2
	Ni satisfecho ni insatisfecho	77	70	0
	Satisfecho	370	151	972
	Muy satisfecho	451	214	552
Total		953	618	1526
Población		5297	10300	3076
Nivel de confianza		95%	95%	95%
Margen de error		2,88%	3,82%	1,78%
NSU Calculado en Auditoria		4,2	3,4	4,4
NSU Reportado por Emtel a la CRC		4,0	2,8	4,2

Para la expedición de la presente certificación se llevaron a cabo las siguientes verificaciones:

- Revisión y análisis de las bases de datos de los resultados de la calificación del nivel de satisfacción de los usuarios de Emtel SA ESP, para los canales línea telefónica, página web y oficina.
- Cálculo de los resultados del nivel de satisfacción al usuario para cada mes y cada canal de atención, de acuerdo a los datos recibidos.
- Cálculo del nivel de confianza y margen de error, de acuerdo a la muestra para cada mes y cada canal de atención, de acuerdo a los datos recibidos.
- Revisión y análisis de la información reportada a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) por parte de Emtel SA ESP.
- Análisis comparativo de los resultados calculados y los resultados reportados por Emtel SA ESP.
- Auditoria al proceso de Gestión al Cliente, por medio de la cual se realizaron observaciones directas, entrevistas y revisión de registros.

**Gina Carolina Alzate López**  
**GCO Sistemas de Gestión Integral S.A.**  
**NIT 900.147.312 - 6**