



**INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO DICIEMBRE 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>DICIEMBRE 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. | 98.98%                |
| b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos   | 4.51%                 |

| <b>INDICADOR LINEA TELEFONICA DE ATENCION AL CLIENTE</b>  | <b>DICIEMBRE 2018</b> |
|---|-----------------------|
| a) El porcentaje de intentos de llamadas, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.   | 95.59%                |
| 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 | 82.40%                |
| c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada  | 4.40%                 |

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

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| NSU OFICINA           | 3.78% |
| NSU LINEA DE ATENCION | 4.23% |
| NSU CANALES VIRTUALES | 2.90% |

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 Elena Salazar Domínguez, Jefe Gestión al Cliente

Revisó: Esther Elena Salazar Domínguez, Jefe Gestión al Cliente

Aprobó: Jeannette Lilianna Mendez Velasco, Jefe Gestión Estratégica



| REPORTE QUEJAS -- TIPOLOGIA CIRCULAR UNICA                             |  |      |
|--|--|------|
| DICIEMBRE 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                                 | 1733 |
| D2   | Caída de llamadas  | 0    |
| D3   | No compensación informada                                      | 0    |
| D4   | Intermitencia  | 67   |
| 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                                | 10   |
| 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  | 189  |

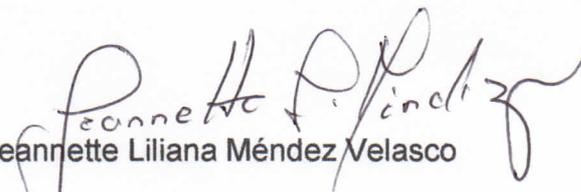


LA JEFE DEL PROCESO GESTION ESTRATEGICA  
DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN  
EMTEL S.A. E.S.P. NIT 891.502.163-1

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 diciembre 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 10 días del mes de enero de 2019.

  
Jeannette Lilia Méndez Velasco

Proyectó: Esther Elena Salazar D. Jefe Gestión al Cliente   
Revisó: Jeannette Lilia Méndez Velasco. Jefe Gestión Estratégica



Santiago de Cali, Enero 31 de 2019

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 octubre, noviembre y diciembre 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 Octubre 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 |
| Octubre<br>2018 | Muy Insatisfecho                 | 21                     | 158        | 1       |
|                 | Insatisfecho                     | 7                      | 48         | 4       |
|                 | Ni satisfecho ni insatisfecho    | 38                     | 86         | 0       |
|                 | Satisfecho                       | 249                    | 162        | 1.396   |
|                 | Muy satisfecho                   | 317                    | 228        | 1.308   |
|                 | Total                            | 632                    | 682        | 2709    |
|                 | Población                        | 4973                   | 10300      | 3046    |
|                 | Nivel de confianza               | 95%                    | 95%        | 95%     |
|                 | Margen de error                  | 3,59%                  | 3,63%      | 0,63%   |
|                 | NSU Calculado en Auditoria       | 4,3                    | 3,4        | 4,5     |
|                 | NSU Reportado por Emtel a la CRC | 4,2                    | 3,0        | 4,1     |



## 2. Mes de Noviembre 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 |
| Noviembre<br>2018 | Muy Insatisfecho                 | 21                     | 124        | 1       |
|                   | Insatisfecho                     | 12                     | 46         | 18      |
|                   | Ni satisfecho ni insatisfecho    | 34                     | 74         | 0       |
|                   | Satisfecho                       | 145                    | 144        | 1.785   |
|                   | Muy satisfecho                   | 249                    | 163        | 740     |
|                   | Total                            | 461                    | 551        | 2544    |
|                   | Población                        | 2027                   | 10300      | 2719    |
|                   | Nivel de confianza               | 95%                    | 95%        | 95%     |
|                   | Margen de error                  | 4,11%                  | 4,06%      | 0,49%   |
|                   | NSU Calculado en Auditoria       | 4,3                    | 3,3        | 4,3     |
|                   | NSU Reportado por Emtel a la CRC | 4,1                    | 2,9        | 4,0     |

## 3. Mes de Diciembre 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 |
| Diciembre<br>2018                | Muy Insatisfecho              | 3                      | 109        | 0       |
|                                  | Insatisfecho                  | 2                      | 25         | 5       |
|                                  | Ni satisfecho ni insatisfecho | 10                     | 57         | 0       |
|                                  | Satisfecho                    | 82                     | 98         | 1.618   |
|                                  | Muy satisfecho                | 100                    | 142        | 614     |
| Total                            |                               | 197                    | 431        | 2237    |
| Población                        |                               | 3704                   | 10300      | 2755    |
| Nivel de confianza               |                               | 95%                    | 95%        | 95%     |
| Margen de error                  |                               | 6,79%                  | 4,62%      | 0,90%   |
| NSU Calculado en Auditoria       |                               | 4,4                    | 3,3        | 4,3     |
| NSU Reportado por Emtel a la CRC |                               | 4,2                    | 2,9        | 3,8     |

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**