



INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO DICIEMBRE 2020

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

INDICADOR OFICINA FISICA DE ATENCION AL USUARIO	DICIEMBRE 2020
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.	99,96%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	1,37%

INDICADOR LINEA TELEFONICA DE ATENCION AL CLIENTE	DICIEMBRE 2020
a) El porcentaje de intentos de llamadas, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	95,04%
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	85,13%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	4,9%

INDICADOR DE SATISFACCION EN LA ATENCION AL USUARIO

NSU OFICINA	4,4
NSU LINEA DE ATENCION	2,8
NSU CANALES VIRTUALES	1,8

Anexo quejas mas frecuentes

<https://www.emtel.com.co/recursos-en-linea/indicadores/atencion-al-cliente-2020>

Elaboró y revisó: Jose Manuel Tobar Diaz, Director Servicio al Cliente
Aprobó: Esther Elena Salazar Domínguez Jefe oficina Planeación Estratégica, Calidad y Seguimiento



LA JEFE DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA, CALIDAD Y SEGUIMIENTO
DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P.
NIT 891 502 1163-1

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 2020, 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.

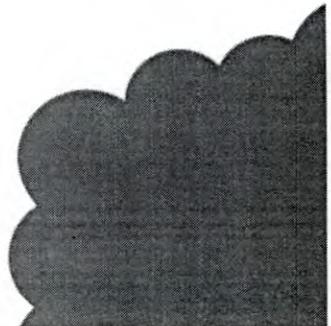
Se expide a los 7 días del mes de enero de 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Esther Elena Salazar Domínguez".

Esther Elena Salazar Domínguez
Jefe De La Oficina De Planeación Estratégica, Calidad Y Seguimiento

Elaboró: Esther Elena Salazar Domínguez. Jefe De La Oficina De Planeación Estratégica, Calidad Y Seguimiento

Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A. EMTEL E.S.P.
♥ Calle 5 No. 5 - 68 CAM V Etapa ☎ Conmutador (2) 8243333 ☎ Call Center (2) 8222255
www.emtel.com.co





REPORTE QUEJAS -- TIPOLOGIA CIRCULAR UNICA		
DICIEMBRE 2020		
A. Información / Contrato y condiciones prestación del servicio		
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. Terminación del contrato / Cláusula de permanencia mínima		
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
C. Roaming Internacional		
C1	Activación sin autorización	0
C2	Falta de información	0
C3	No controles de consumo	0
C4	Facturación	0
C5	Calidad del servicio	0
D. Calidad / Cobertura del servicio		
D1	No disponibilidad del servicio	3021
D2	Caída de llamadas	0
D3	No compensación informada	0
D4	Intermitencia	104
D5	No traslado a nuevo domicilio	0
D6	Intento de llamada no exitosa	0
E. Facturación / Gestión de saldos		
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	3
E5	Vigencia de saldos	0
E6	Transferencia de saldos	0
E7	Fraude en facturación	0
E8	Cobro por reconexión	0
F. Mensajes de texto		
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
G. Medios de atención al usuario		
G1	Medios de atención al usuario	0
H. Equipos terminales		
H1	Hurto	0
H2	Registro	0
H3	Garantía	0
H4	Reposición	0
H5	Bandas	0
I. Otros		
I1	Otros	224

Santiago de Cali, Enero 04 de 2021

Señores:

Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC
Bogotá

Referencia: **Certificación de auditoría externa a la medición y los resultados del indicador de nivel de satisfacción de usuarios (NSU) durante el trimestre octubre, noviembre y diciembre de 2020, de acuerdo con los requisitos de las Resoluciones 5111 de 2017 y 5197 de 2017.**

De acuerdo con 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 2020

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 auditoría, encontrándose los siguientes resultados:

Periodo	Calificación	Cantidad de Respuestas		
		Línea Telefónica	Página Web	Oficina
Octubre 2020	Muy Insatisfecho	1	10	0
	Insatisfecho	0	4	1
	Ni satisfecho ni insatisfecho	5	3	140
	Satisfecho	15	2	2.164
	Muy satisfecho	17	2	435
	Total	38	21	2740
	Población	6199	5150	3067
	Nivel de confianza	95%	95%	95%
	Margen de error	15,90%	21,40%	1,90%
	NSU Calculado en Auditoría	4,2	2,1	4,1



2. Mes de Noviembre de 2020

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 2020	Muy Insatisfecho	1	10	0
	Insatisfecho	0	6	1
	Ni satisfecho ni insatisfecho	2	4	143
	Satisfecho	23	1	1.146
	Muy satisfecho	19	5	1.184
	Total	45	26	2474
	Población	5414	5150	2887
	Nivel de confianza	95%	95%	95%
	Margen de error	14,60%	19,20%	2,00%
	NSU Calculado en Auditoria	4,3	2,4	4,4

3. Mes de Diciembre de 2020

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 2020	Muy Insatisfecho	9	9	1
	Insatisfecho	8	5	7
	Ni satisfecho ni insatisfecho	28	0	183
	Satisfecho	4	0	980
	Muy satisfecho	8	2	1.417
	Total	57	16	2588
	Población	5069	5150	3007
	Nivel de confianza	95%	95%	95%
	Margen de error	13,00%	24,50%	1,90%
	NSU Calculado en Auditoria	2,9	1,8	4,5



Sistemas de Gestión Integral S.A

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, de acuerdo con los datos recibidos.
- Cálculo del nivel de confianza y margen de error, haciendo uso de 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 a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

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