



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Conmutador: 242 2000
NIT. 899.999.115-8
Bogotá, Colombia

La suscrita Gerente de Auditoría Interna de la

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. NIT: 899.999.115-8

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 1.1.4.3.2 del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio que trata de la "*Certificación sobre control de calidad de atención al usuario*", a los dieciocho (18) días del mes de abril de 2017,

CERTIFICA:

Que la información publicada por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., en la página <http://www.etb.com.co/indicadores/> relacionada con los indicadores de calidad de atención al usuario de marzo de 2017 ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en el artículo 53 del Régimen de Protección de Usuarios de los Servicios de Comunicaciones – Resolución CRC 3066 de 2011, en su medición y publicación.

LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO	MARZO 2017
El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	99%
El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos.	71%
El porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	10%

OFICINAS FÍSICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO	MARZO 2017
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.	77%
El porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física 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.	3%



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Conmutador: 242 2000
NIT. 899.999.115-8
Bogotá, Colombia

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN MARZO 2017	
Inconformidad con el plan tarifario	
Inconformidad con cobros por servicios no prestados	
Inconformidad con cobros inoportunos	

SMS ENVIADOS AL CÓDIGO 85432 CON LA PALABRA QUEJA EN MARZO 2017	
El porcentaje de solicitudes de atención realizadas a través del mecanismo de envío de SMS, en las que se estableció comunicación con el solicitante antes de finalizado el día calendario siguiente a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra "QUEJA"	52%
El porcentaje de solicitudes de atención realizadas a través del mecanismo de envío de SMS, en las que se envió el mensaje corto de texto –SMS- de respuesta antes de transcurridos cinco (5) minutos posteriores a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra "QUEJA"	69%

Cordialmente,

CAROL HELENA QUEVEDO
Gerente de Auditoría Interna

Elaboró:
Revisó:

Ricardo Guevara Márquez – Auditoría Gestión Tecnológica
Ángela Yaneth Saavedra Ibáñez – Auditoría Gestión Tecnológica