



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 BOGOTA 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"

**CERTIFICA:**

Que la información publicada por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA 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 agosto 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	AGOSTO 2017
El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	98.4%
El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos.	77%
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.	4%

OFICINAS FÍSICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO	AGOSTO 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.	85%
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%

197



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

<b>QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN AGOSTO 2017</b>	
Inconformidad con el plan tarifario	
Inconformidad con cobros por servicios no prestados	
Inconformidad con cobros inoportunos	

<b>SMS ENVIADOS AL CÓDIGO 85432 CON LA PALABRA QUEJA EN AGOSTO 2017</b>	
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"	22%
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"	92%

Cordialmente,

**CAROL HELENA QUEVEDO**  
Gerente Auditoría Interna

Elaboró: Ricardo Guevara Márquez – Auditoría Gestión Tecnológica  
Revisó: Luz Esperanza Díaz Mendivelso - uditoría Gestión Tecnológica