



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

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.

CERTIFICACIÓN SOBRE EL CONTROL DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 1.1.4.3.2. 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*” manifiesto que ha sido verificado el procedimiento de generación y publicación en la página www.etb.com.co de la información correspondiente al mes de noviembre de 2017, conforme a los parámetros fijados en el artículo 53 del régimen de protección de usuarios de los servicios de comunicaciones – Resolución CRC 3066 de 2011.

La responsabilidad de la preparación y presentación de los indicadores de atención al usuario corresponden a la administración de la compañía al igual que la implementación de los medios de verificación de la calidad de la información reportada.

El procedimiento llevado a cabo por Auditoría Corporativa incluyó la validación de la consistencia de la información extraída de los sistemas de información y la validación del procedimiento de clasificar, elaborar y presentar los indicadores que hacen parte de este informe.

Cordialmente,

OSCAR CANO CASTRILLÓN
Auditor Corporativo

Elaboró: Ricardo Guevara Márquez – Auditoría Gestión Tecnológica *RM*
Revisó: Francisco González Méndez – Director Auditoría TI *FG*