



Bogotá, Colombia

La suscrita Auditora Corporativa de la

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. ESP NIT: 899.999.115-8

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 1.1.4.3.2 de la Circular 14 del 10 de Julio de 2012 de la Superintendencia de Industria y Comercio SIC,

CERTIFICA:

Que la información publicada por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. ESP, en la página <http://www.etb.com.co/indicadores/> relacionada con los indicadores de calidad de atención al usuario de octubre de 2016 ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en el artículo 53 del RPU, específicamente en los siguientes numerales, para su medición y publicación:

- 53.1. Línea gratuita de atención al usuario, literales a), b) y c).
- 53.3. Quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios en cada mes, de acuerdo con los términos y tipología que para tales efectos establece la Superintendencia de Industria y Comercio.
- 53.4 Atención de SMS enviados al código 85432

Con respecto al numeral 53.2 Oficinas físicas de atención al usuario, literales a) y b), se evidenció que la información disponible en los sistemas de información de la compañía, con la cual fue construido el indicador para el período objeto de análisis, puede ser objeto de modificación debido a la implementación de una mejora del proceso consistente en una nueva versión del sistema Digiturno, con lo cual no resulta posible realizar la verificación de la construcción íntegra del indicador y certificar de esta manera que el mismo se ajusta a los parámetros establecidos en la norma precitada.

La presente certificación se expide con destino a la Superintendencia de Industria y Comercio a los quince (15) días del mes de noviembre de dos mil dieciséis (2016) y no debe ser usada para ningún otro propósito.

CAROL HELENA QUEVEDO

Auditor Corporativo (É)

SIG_F_064 V.2

Una vez impreso este documento, se considerará documento no controlado.

14/02/2013