

CERTIFICACIÓN SOBRE CONTROL DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 1. 1. 4. 3. 2 del Título III de la circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en mi calidad como auditor interno manifiesto que la información relacionada con los indicadores de calidad del usuario publicada por **AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S**, con NIT No.900.548.102-0 en la página web www.aztecacomunicaciones.com, ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en el artículo 53 del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (Resolución CRC 3066 de 2011), para el periodo comprendido entre el 1 al 30 de noviembre del 2019.

A continuación, se detallan los resultados de los indicadores de calidad de atención al usuario:

Línea Gratuita de Atención al Usuario	Noviembre de 2019
a) El porcentaje de llamadas enlutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	100,00%
b) El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos.	81,78%
c) 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.	2,27%

Oficinas físicas de atención al usuario	Noviembre de 2019
a) El porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	91,55%
b) 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 de ser atendido por uno de los funcionarios que atienden la oficina.	8,45%

Se expide en Bogotá D.C. al día (3 del mes de diciembre del 2019)



Auditor Interno

AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S