

CERTIFICACIÓN SOBRE CONTROL DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

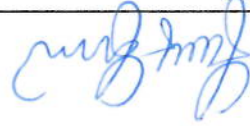
En cumplimiento de lo establecido en el numeral 1.1.4.3.2 del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en mi condición de Auditor Interno publicada por **AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S** con NIT No. 900.548.102-0 en la página web www.aztecacomunicaciones.com, 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 período comprendido entre el 1 y el 30 de Junio del 2018.

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

Línea gratuita de atención al usuario	
Junio de 2018	100 %
a) El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	
b) El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos.	80,6 %
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.	1,6 %

Oficinas físicas de atención al usuario	
Junio de 2018	95 %
a) El porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las que el tiempo de espera para atención es inferior a quince (15) minutos.	
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 atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.	0 %

Se expide en Bogotá D.C. al día (13 del mes Julio del 2018)



Auditor Interno

AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S