

Bogotá D.C., Julio 31 de 2018

Señores:

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC

Bogotá

Referencia: CERTIFICACIÓN AUDITOR EXTERNO SOBRE EL INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (NSU) DE ACUERDO CON LINEAMIENTOS DEFINIDOS POR LAS RESOLUCIONES 5111 Y 5197 DE 2017 - RESULTADOS ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2018 - AVANTEL

Por medio del siguiente documento certificamos que la medición del Indicador de Satisfacción del Usuario (NSU) y su cálculo para el mes de Abril, Mayo y Junio de 2018 respecto de cada uno de los medios de atención fue auditada, tomando como base los lineamientos definidos por las Resoluciones de la CRC indicadas en la referencia, realizando actividades de auditoría con el fin de validar la correcta ejecución del proceso, permitiendo certificar que la información reportada corresponde con la realidad.

De manera específica para cada medio de atención se certifica lo siguiente:

MES: Abril de 2018

1. Canal Telefónico: Se certifica que las encuestas para este canal fueron realizadas dentro de las 24 horas siguientes a la atención del usuario, que las 23834 encuestas realizadas permiten el cumplimiento del requerimiento del 95% de nivel de confianza y el 3% de margen de error y que el indicador NSU para el canal telefónico es de 4,20 en una escala de 1 a 5 (que es el promedio simple de cada una de las calificaciones de las encuestas).

| CALIFICACION NSU CANAL TELEFONICO | | CANTIDAD DE RESPUESTAS | PORCENTAJE | INDICADOR NSU |
|-----------------------------------|-------------------------------|------------------------|---------------|---------------|
| 1 | Muy Insatisfecho | 2620 | 11,0% | 4,20 |
| 2 | Insatisfecho | 657 | 2,8% | |
| 3 | Ni Insatisfecho ni Satisfecho | 1458 | 6,1% | |
| 4 | Satisfecho | 3805 | 16,0% | |
| 5 | Muy Satisfecho | 15294 | 64,2% | |
| TOTAL | | 23834 | 100,0% | |

2. Canal Presencial: Se certifica que las encuestas fueron realizadas dentro de las 24 horas siguientes a la atención del usuario, que las 3705 encuestas realizadas permiten certificar el 95% de nivel de confianza y el 3% de margen de error y que el indicador NSU para el canal presencial es de 4,47 en una escala de 1 a 5 (que es el promedio simple de cada una de las calificaciones de las encuestas).

| CALIFICACION NSU CANAL PRESENCIAL | | CANTIDAD DE RESPUESTAS | PORCENTAJE | INDICADOR NSU |
|-----------------------------------|-------------------------------|------------------------|----------------|---------------|
| 1 | Muy Insatisfecho | 118 | 3,18% | 4,47 |
| 2 | Insatisfecho | 98 | 2,65% | |
| 3 | Ni Insatisfecho ni Satisfecho | 270 | 7,29% | |
| 4 | Satisfecho | 650 | 17,54% | |
| 5 | Muy Satisfecho | 2569 | 69,34% | |
| TOTAL | | 3705 | 100,00% | |

3. Canal Redes Sociales: Se certifica que las encuestas fueron realizadas dentro de las 24 horas siguientes a la atención del usuario, que las 205 encuestas realizadas permiten certificar el 95% de nivel de confianza y el 6,79% de margen de error y que el indicador NSU para el canal presencial es de 4,49 en una escala de 1 a 5 (que es el promedio simple de cada una de las calificaciones de las encuestas).

| CALIFICACION NSU CANAL REDES SOCIALES | | CANTIDAD DE RESPUESTAS | PORCENTAJE | INDICADOR NSU |
|---------------------------------------|-------------------------------|------------------------|----------------|---------------|
| 1 | Muy Insatisfecho | 8 | 3,90% | 4,49 |
| 2 | Insatisfecho | 3 | 1,46% | |
| 3 | Ni Insatisfecho ni Satisfecho | 16 | 7,80% | |
| 4 | Satisfecho | 31 | 15,12% | |
| 5 | Muy Satisfecho | 147 | 71,71% | |
| TOTAL | | 205 | 100,00% | |

4. Canal Web: El Operador no cuenta con este medio de atención.

MES: Mayo de 2018

1. Canal Telefónico: Se certifica que las encuestas para este canal fueron realizadas dentro de las 24 horas siguientes a la atención del usuario, que las 20286 encuestas realizadas permiten el cumplimiento del requerimiento del 95% de nivel de confianza y el 3% de margen de error y que el indicador NSU para el canal telefónico es de 4,31 en una escala de 1 a 5 (que es el promedio simple de cada una de las calificaciones de las encuestas).

| CALIFICACION NSU CANAL TELEFONICO | | CANTIDAD DE RESPUESTAS | PORCENTAJE | INDICADOR NSU |
|-----------------------------------|-------------------------------|------------------------|---------------|---------------|
| 1 | Muy Insatisfecho | 1736 | 8,6% | 4,31 |
| 2 | Insatisfecho | 518 | 2,6% | |
| 3 | Ni Insatisfecho ni Satisfecho | 1136 | 5,6% | |
| 4 | Satisfecho | 3132 | 15,4% | |
| 5 | Muy Satisfecho | 13764 | 67,8% | |
| TOTAL | | 20286 | 100,0% | |

2. Canal Presencial: Se certifica que las encuestas fueron realizadas dentro de las 24 horas siguientes a la atención del usuario, que las 1458 encuestas realizadas permiten certificar el 95% de nivel de confianza y el 3% de margen de error y que el indicador NSU para el canal presencial es de 4,34 en una escala de 1 a 5 (que es el promedio simple de cada una de las calificaciones de las encuestas).

| CALIFICACION NSU CANAL PRESENCIAL | | CANTIDAD DE RESPUESTAS | PORCENTAJE | INDICADOR NSU |
|-----------------------------------|-------------------------------|------------------------|----------------|---------------|
| 1 | Muy Insatisfecho | 79 | 5,42% | 4,34 |
| 2 | Insatisfecho | 52 | 3,57% | |
| 3 | Ni Insatisfecho ni Satisfecho | 108 | 7,41% | |
| 4 | Satisfecho | 279 | 19,14% | |
| 5 | Muy Satisfecho | 940 | 64,47% | |
| TOTAL | | 1458 | 100,00% | |

3. Canal Redes Sociales: Se certifica que las encuestas fueron realizadas dentro de las 24 horas siguientes a la atención del usuario, que las 317 encuestas realizadas permiten certificar el 95% de nivel de confianza y el 5,42% de margen de error y que el indicador NSU para el canal presencial es de 4,33 en

una escala de 1 a 5 (que es el promedio simple de cada una de las calificaciones de las encuestas).

| CALIFICACION NSU CANAL REDES SOCIALES | | CANTIDAD DE RESPUESTAS | PORCENTAJE | INDICADOR NSU |
|---------------------------------------|-------------------------------|------------------------|----------------|---------------|
| 1 | Muy Insatisfecho | 19 | 5,99% | 4,33 |
| 2 | Insatisfecho | 9 | 2,84% | |
| 3 | Ni Insatisfecho ni Satisfecho | 27 | 8,52% | |
| 4 | Satisfecho | 55 | 17,35% | |
| 5 | Muy Satisfecho | 207 | 65,30% | |
| TOTAL | | 317 | 100,00% | |

4. Canal Web: El Operador no cuenta con este medio de atención.

MES: Junio de 2018

1. Canal Telefónico: Se certifica que las encuestas para este canal fueron realizadas dentro de las 24 horas siguientes a la atención del usuario, que las 37627 encuestas realizadas permiten el cumplimiento del requerimiento del 95% de nivel de confianza y el 3% de margen de error y que el indicador NSU para el canal telefónico es de 4,31 en una escala de 1 a 5 (que es el promedio simple de cada una de las calificaciones de las encuestas).

| CALIFICACION NSU CANAL TELEFONICO | | CANTIDAD DE RESPUESTAS | PORCENTAJE | INDICADOR NSU |
|-----------------------------------|-------------------------------|------------------------|---------------|---------------|
| 1 | Muy Insatisfecho | 3173 | 8,4% | 4,31 |
| 2 | Insatisfecho | 943 | 2,5% | |
| 3 | Ni Insatisfecho ni Satisfecho | 2229 | 5,9% | |
| 4 | Satisfecho | 5975 | 15,9% | |
| 5 | Muy Satisfecho | 25307 | 67,3% | |
| TOTAL | | 37627 | 100,0% | |

2. Canal Presencial: Se certifica que las encuestas fueron realizadas dentro de las 24 horas siguientes a la atención del usuario, que las 2057 encuestas realizadas permiten certificar el 95% de nivel de confianza y el 3% de margen de error y que el indicador NSU para el canal presencial es de 4,41 en una escala de 1 a 5 (que es el promedio simple de cada una de las calificaciones de las encuestas).

| CALIFICACION NSU CANAL PRESENCIAL | | CANTIDAD DE RESPUESTAS | PORCENTAJE | INDICADOR NSU |
|-----------------------------------|-------------------------------|------------------------|----------------|---------------|
| 1 | Muy Insatisfecho | 96 | 4,67% | 4,41 |
| 2 | Insatisfecho | 55 | 2,67% | |
| 3 | Ni Insatisfecho ni Satisfecho | 128 | 6,22% | |
| 4 | Satisfecho | 407 | 19,79% | |
| 5 | Muy Satisfecho | 1371 | 66,65% | |
| TOTAL | | 2057 | 100,00% | |

3. Canal Redes Sociales: Se certifica que las encuestas fueron realizadas dentro de las 24 horas siguientes a la atención del usuario, que las 598 encuestas realizadas permiten certificar el 95% de nivel de confianza y el 3,91% de margen de error y que el indicador NSU para el canal presencial es de 4,39 en una escala de 1 a 5 (que es el promedio simple de cada una de las calificaciones de las encuestas).

| CALIFICACION NSU CANAL REDES SOCIALES | | CANTIDAD DE RESPUESTAS | PORCENTAJE | INDICADOR NSU |
|---------------------------------------|-------------------------------|------------------------|----------------|---------------|
| 1 | Muy Insatisfecho | 28 | 4,68% | 4,39 |
| 2 | Insatisfecho | 14 | 2,34% | |
| 3 | Ni Insatisfecho ni Satisfecho | 45 | 7,53% | |
| 4 | Satisfecho | 119 | 19,90% | |
| 5 | Muy Satisfecho | 392 | 65,55% | |
| TOTAL | | 598 | 100,00% | |

4. Canal Web: El Operador no cuenta con este medio de atención.

Para la expedición de la presente certificación, NOVA Consulting Group realizó los siguientes procesos de verificación:

- Verificación de las herramientas de registro de información del indicador de satisfacción

- Generación de las bases de datos de resultados de las encuestas directamente de las fuentes de información
- Verificación de consistencia de la información
- Cruce de información entre bases de resultados de las encuestas y otras bases de AVANTEL

Atentamente,



GONZALO HERNANDO GARZÓN PINILLA
NOVA Consulting Group S.A.S