

Bogotá D.C., Abril 19 de 2019

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 ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2019 - AVANTEL

Por medio del siguiente documento certificamos que la medición del Indicador de Satisfacción del Usuario (NSU) y su cálculo para los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2019 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: Enero de 2019

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 49073 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 4,34 en una escala de 1 a 5 (que es el promedio simple de cada una de las calificaciones de las encuestas).

	CALIFICACION NSU CANAL TELEFONICO	CANTIDAD DE RESPUESTAS	PORCENTAJE	INDICADOR NSU
1	Muy Insatisfecho	4148	8.5%	4.34
2	Insatisfecho	1097	2.2%	
3	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	2746	5.6%	
4	Satisfecho	7030	14.3%	
5	Muy Satisfecho	34052	69.4%	
TOTAL		49073	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 1460 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 4,38 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	63	4.32%	4.38
2	Insatisfecho	35	2.40%	
3	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	131	8.97%	
4	Satisfecho	283	19.38%	
5	Muy Satisfecho	948	64.93%	
TOTAL		1460	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 480 encuestas realizadas permiten certificar el 95% de nivel de confianza y el 4,28% de margen de error y que el indicador NSU para el canal presencial es de 4,17 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	30	6.25%	4.17
2	Insatisfecho	19	3.96%	
3	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	48	10.00%	
4	Satisfecho	124	25.83%	
5	Muy Satisfecho	259	53.96%	
TOTAL		480	100.00%	

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

MES: Febrero de 2019

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 53551 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 4,36 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	4352	8.1%	4.36
2	Insatisfecho	1139	2.1%	
3	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	2855	5.3%	
4	Satisfecho	7864	14.7%	
5	Muy Satisfecho	37341	69.7%	
TOTAL		53551	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 2102 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	94	4.47%	4.41
2	Insatisfecho	69	3.28%	
3	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	142	6.76%	
4	Satisfecho	383	18.22%	
5	Muy Satisfecho	1414	67.27%	
TOTAL		2102	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 712 encuestas realizadas permiten certificar el 95% de nivel de confianza y el 3,1% de margen de error y que el indicador NSU para el canal presencial es de 3,68 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	121	16.99%	3.68
2	Insatisfecho	39	5.48%	
3	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	84	11.80%	
4	Satisfecho	168	23.60%	
5	Muy Satisfecho	300	42.13%	
TOTAL		712	100.00%	

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

MES: Marzo de 2019

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 56897 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 4,37 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	4273	7.5%	4.37
2	Insatisfecho	1190	2.1%	
3	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	3169	5.6%	
4	Satisfecho	8597	15.1%	
5	Muy Satisfecho	39668	69.7%	
TOTAL		56897	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 1888 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 4,43 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	90	4.77%	4.43
2	Insatisfecho	54	2.86%	
3	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	130	6.89%	
4	Satisfecho	300	15.89%	
5	Muy Satisfecho	1314	69.60%	
TOTAL		1888	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 707 encuestas realizadas permiten certificar el 95% de nivel de confianza y el 3,25% de margen de error y que el indicador NSU para el canal presencial es de 3,55 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	137	19.38%	3.55
2	Insatisfecho	42	5.94%	
3	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	83	11.74%	
4	Satisfecho	186	26.31%	
5	Muy Satisfecho	259	36.63%	
TOTAL		707	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
- Escucha de grabaciones aleatorias para verificación de respuestas de encuestas
- 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