

Bogotá D.C., Enero 14 de 2020

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 OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 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 Octubre, Noviembre y Diciembre 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: Octubre 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 46198 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 4,17 en una escala de 1 a 5 (que es el promedio simple de cada una de las calificaciones de las encuestas).

CALIFICACION NSU CANAL TELEFONICO		CANTIDAD DE RESPUESTAS	PORCENTAJE	INDICADOR NSU
1	Muy Insatisfecho	5442	11,8%	4,17
2	Insatisfecho	1277	2,8%	
3	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	3029	6,6%	
4	Satisfecho	6842	14,8%	
5	Muy Satisfecho	29608	64,1%	
TOTAL		46198	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 1787 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 3,17 en una escala de 1 a 5 (que es el promedio simple de cada una de las calificaciones de las encuestas).

CALIFICACION NSU CANAL PRESENCIAL		CANTIDAD DE RESPUESTAS	PORCENTAJE	INDICADOR NSU
1	Muy Insatisfecho	559	31,28%	3,17
2	Insatisfecho	113	6,32%	
3	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	211	11,81%	
4	Satisfecho	271	15,17%	
5	Muy Satisfecho	633	35,42%	
<b>TOTAL</b>		<b>1787</b>	<b>100,00%</b>	

3. Canal Redes Sociales: Se certifica que las encuestas fueron realizadas dentro de las 24 horas siguientes a la atención del usuario, que las 151 encuestas realizadas permiten certificar el 95% de nivel de confianza y el 7,77% de margen de error y que el indicador NSU para el canal presencial es de 2,83 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	61	40,40%	2,83
2	Insatisfecho	11	7,28%	
3	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	10	6,62%	
4	Satisfecho	30	19,87%	
5	Muy Satisfecho	39	25,83%	
<b>TOTAL</b>		<b>151</b>	<b>100,00%</b>	

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

**MES: Noviembre 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 38530 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 4,25 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	4227	11,0%	4,25
2	Insatisfecho	922	2,4%	
3	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	2114	5,5%	
4	Satisfecho	5127	13,3%	
5	Muy Satisfecho	26140	67,8%	
<b>TOTAL</b>		<b>38530</b>	<b>100,0%</b>	

2. Canal Presencial: Se certifica que las encuestas fueron realizadas dentro de las 24 horas siguientes a la atención del usuario, que las 959 encuestas realizadas permiten certificar el 95% de nivel de confianza y el 3,12% de margen de error y que el indicador NSU para el canal presencial es de 3,31 en una escala de 1 a 5 (que es el promedio simple de cada una de las calificaciones de las encuestas).

CALIFICACION NSU CANAL PRESENCIAL		CANTIDAD DE RESPUESTAS	PORCENTAJE	INDICADOR NSU
1	Muy Insatisfecho	270	28,15%	3,31
2	Insatisfecho	65	6,78%	
3	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	92	9,59%	
4	Satisfecho	160	16,68%	
5	Muy Satisfecho	372	38,79%	
<b>TOTAL</b>		<b>959</b>	<b>100,00%</b>	

3. Canal Redes Sociales: Se certifica que las encuestas fueron realizadas dentro de las 24 horas siguientes a la atención del usuario, que las 209 encuestas realizadas permiten certificar el 95% de nivel de confianza y el 6,48% de margen de error y que el indicador NSU para el canal presencial es de 3,09 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	52	24,88%	3,09
2	Insatisfecho	27	12,92%	
3	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	33	15,79%	
4	Satisfecho	44	21,05%	
5	Muy Satisfecho	53	25,36%	
<b>TOTAL</b>		<b>209</b>	<b>100,00%</b>	

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

**MES: Diciembre 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 43188 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 3,45 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	13235	30,6%	3,45
2	Insatisfecho	1434	3,3%	
3	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	2465	5,7%	
4	Satisfecho	4885	11,3%	
5	Muy Satisfecho	21169	49,0%	
<b>TOTAL</b>		<b>43188</b>	<b>100,0%</b>	

2. Canal Presencial: Se certifica que las encuestas fueron realizadas dentro de las 24 horas siguientes a la atención del usuario, que las 461 encuestas realizadas permiten certificar el 95% de nivel de confianza y el 4,54% de margen de error y que el indicador NSU para el canal presencial es de 3,12 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	137	29,72%	3,12
2	Insatisfecho	39	8,46%	
3	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	56	12,15%	
4	Satisfecho	88	19,09%	
5	Muy Satisfecho	141	30,59%	
<b>TOTAL</b>		<b>461</b>	<b>100,00%</b>	

3. Canal Redes Sociales: Se certifica que las encuestas fueron realizadas dentro de las 24 horas siguientes a la atención del usuario, que las 244 encuestas realizadas permiten certificar el 95% de nivel de confianza y el 6,02% de margen de error y que el indicador NSU para el canal presencial es de 2,43 en una escala de 1 a 5 (que es el promedio simple de cada una de las calificaciones de las encuestas).

CALIFICACION NSU CANAL REDES SOCIALES		CANTIDAD DE RESPUESTAS	PORCENTAJE	INDICADOR NSU
1	Muy Insatisfecho	103	42,21%	2,43
2	Insatisfecho	31	12,70%	
3	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	44	18,03%	
4	Satisfecho	33	13,52%	
5	Muy Satisfecho	33	13,52%	
<b>TOTAL</b>		<b>244</b>	<b>100,00%</b>	

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,



**JAVIER RICARDO BARBOSA PLATA**  
NOVA Consulting Group S.A.S