



## COMCEL S. A.

### CERTIFICACIÓN SOBRE CONTROL DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

Con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en lo relacionado con la Circular Única, en cuanto al numeral 1.1.4.3.2 del Título III, "Certificación sobre control de calidad de atención al usuario", que menciona: "Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán publicar, en los términos señalados en el numeral anterior, una certificación de auditor interno o externo, en que se manifieste que la información publicada a través de los mecanismos de atención al usuario mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 del Régimen de Protección a Usuarios - RPU ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en el artículo 53 del mencionado régimen", la Dirección de Auditoría Interna de Comcel S.A., hace constar que:

Hemos verificado la compilación de las estadísticas de calidad de atención al usuario, incluidas en la página [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co) y la información publicada ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros mencionados en los numerales indicados en el párrafo anterior. A continuación se detallan los indicadores con la calidad de atención al usuario.

#### 1. Indicadores de calidad de la línea gratuita de atención al usuario:

| CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA   | DICIEMBRE 2017 |
|---|----------------|
| a) El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.  | 99%            |
| b) El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención no sea superior a veinte (20) segundos.   | 85%            |
| 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%             |

#### 2. Indicadores de calidad de las oficinas físicas de atención al usuario:

| CAV'S (CENTROS DE ATENCIÓN Y VENTAS)  | DICIEMBRE 2017 |
|---|----------------|
| a) El porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera para atención es inferior a quince (15) minutos. (*)  | 80%            |
| 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 antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas. | 5%             |

(\*) Se excluyen los turnos generados asociados a atenciones de reposición de equipos, por cuanto los mismos presentan un comportamiento atípico este mes, el indicador sin esta exclusión sería del 78%.



3. Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios al 31 de diciembre de 2017:

| <b>QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS<br/>EN DICIEMBRE DE 2017</b> |
|--|
| Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica                             |
| Negación de Consumos   |
| Inconformidad con la activación y desactivación de servicios suplementarios        |

4. Indicador para la atención de SMS enviados al código 85432 con la palabra “QUEJA”

- a. El porcentaje de solicitudes de atención realizadas a través del mecanismo de envío de SMS, en las que se estableció comunicación con el solicitante antes de finalizado el día siguiente a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra “QUEJA”.

De los mensajes recibidos del 1 al 31 de diciembre de 2017 se realizó la gestión de contactar al usuario al día siguiente calendario en un 100% del total de mensajes recibidos y el 79% de los usuarios fueron contactados.

- b. El porcentaje de solicitudes de atención realizadas a través del mecanismo de envío de SMS, en las que se envió el mensaje corto de texto – SMS – de respuesta antes de transcurridos cinco minutos posteriores a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra “QUEJA”.

De los mensajes enviados del 1 al 31 de diciembre de 2017 antes de transcurridos cinco minutos posteriores a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra “QUEJA” se realizó envío del 100% contra los mensajes recibidos y el 100% de los mensajes de respuesta fueron enviados antes de transcurrir los cinco (5) minutos.

A partir de enero de 2016 el cálculo de los indicadores en el que el porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención no sea superior a veinte (20) segundos al que hace referencia el punto b. del numeral 1 y el porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas en que el tiempo de espera para atención es inferior a quince (15) minutos en el punto a. del numeral 2, se realiza aplicando la fórmula establecida por la SIC en las resoluciones 72929 de 2014, 87235 y 97570 de 2015. No obstante lo anterior, Comcel S.A. aclara estar en desacuerdo con la aplicación de esa fórmula, en la medida que se incluyen los abandonos que se producen en la atención telefónica y presencial.

La presente certificación se expide con destino a la Superintendencia de Industria y Comercio a los quince (15) días del mes de enero de dos mil dieciocho (2018) y no debe ser utilizada para ningún otro propósito.

Atentamente,

**Wilmer Garavito León**  
Gerente de Auditoría Operativa