

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO  
MAYO - 2020**

**Servicios de Auditoría y  
Consultoría de Negocios  
S.A.S.**

NIT 800.174.750-4  
Calle 102A No. 47A – 09  
Bogotá D.C. Colombia

T +57 1 705 9000  
F +57 1 622 6614  
E info@co.gt.com

En cumplimiento en lo establecido en el artículo 2.1.25.7., de la Resolución CRC 5050 de 2016, emitida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC, en mi calidad de auditor externo manifiesto que la información relacionada con los indicadores de calidad del usuario publicada por **AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.**, con NIT No.900.548.102-0 en la página web [www.aztecacomunicaciones.com](http://www.aztecacomunicaciones.com), ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en el artículo 2.1.25.7., de la Resolución CRC 5050 de 2016, emitida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC,

A continuación, se detallan los resultados de los indicadores de calidad de atención al usuario y nivel de satisfacción:

| Numeral    | Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios |
|------------|--|
| 2.1.25.7.1 | FACTURA NO LLEGA                                   |
|            | QUEJA O RECLAMO NO ATENDIDO                        |
|            | RECONEXIÓN NO REALIZADA                            |

| Numeral    | Oficinas Físicas  | %     |
|------------|---|-------|
| 2.1.25.7.2 | a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada. | 0,00% |
|            | b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.  | 0,00% |

| Numeral    | Línea Telefónica   | %       |
|------------|--|---------|
| 2.1.25.7.3 | a) El porcentaje de llamadas enlutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.   | 100,00% |
|            | b) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos. | 33,08%  |
|            | c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.  | 41,66%  |

---

**Nivel de satisfacción al usuario**

|            |                         |      |
|------------|-------------------------|------|
| 2.1.25.7.4 | NSU Oficina Física      | 0,00 |
|            | NSU Atención telefónica | 4,40 |

---



DIANA YURLEY LATORRE

Revisora Fiscal

Tarjeta Profesional No. 167576-T

En representación de Servicios de Auditoría y Consultoría de Negocios S.A.S.