

INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO NOVIEMBRE- 2020

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

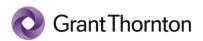
NIT 800.174.750-4 Calle 102A No. 47A – 09 Bogotá D.C. Colombia

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, 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	QUEJA O RECLAMO NO ATENDIDO	
	DAÑO EN EL PREDIO	
	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA	
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	0,00%
	la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la	
	asignación del turno y la atención personalizada.	
	 b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos. 	0,00%
	aterialados desistieron de ser aterialados.	
Numeral	Línea Telefónica	%
2.1.25.7.3	a) El porcentaje de llamadas enlutadas hacia la línea gratuita de atención que son	100.009/
	completadas exitosamente.	100,00%
	b) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por	82,74%
	atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	
	c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser	5,69%
	atendidos, terminaron la llamada.	



Nivel de satisfacción al usuario

2.1.25.7.4	NSU Oficina Física	0,00
	NSU Atención telefónica	4,43

DIANA YURLEY LATORRE

Revisora Fiscal

Tarjeta Profesional No. 167576-T

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