

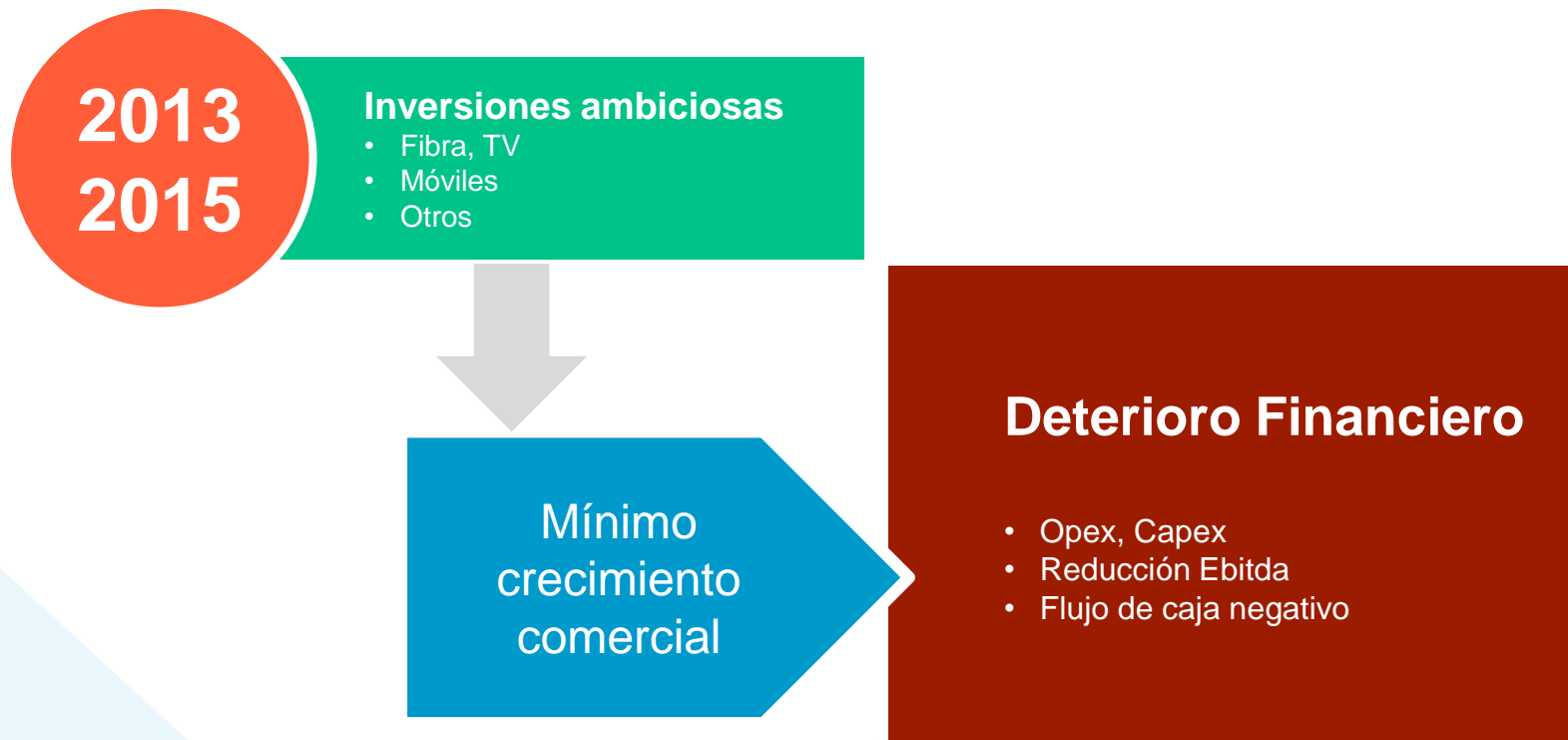
Asamblea Ordinaria General de Accionistas

23 de marzo de 2018



6

Lectura del Informe de Gestión del Presidente de la Compañía y de la Junta Directiva







- Crecimiento sostenido de clientes de fibra óptica y TV
- Mejor cartera y menor *churn*
- Ingresos constantes
- Otros productos compensan la caída de LB y LD



- Mejora sustancial de indicadores financieros
- Mayor rentabilidad operativa
- Opex y Capex disminuyen sustancialmente

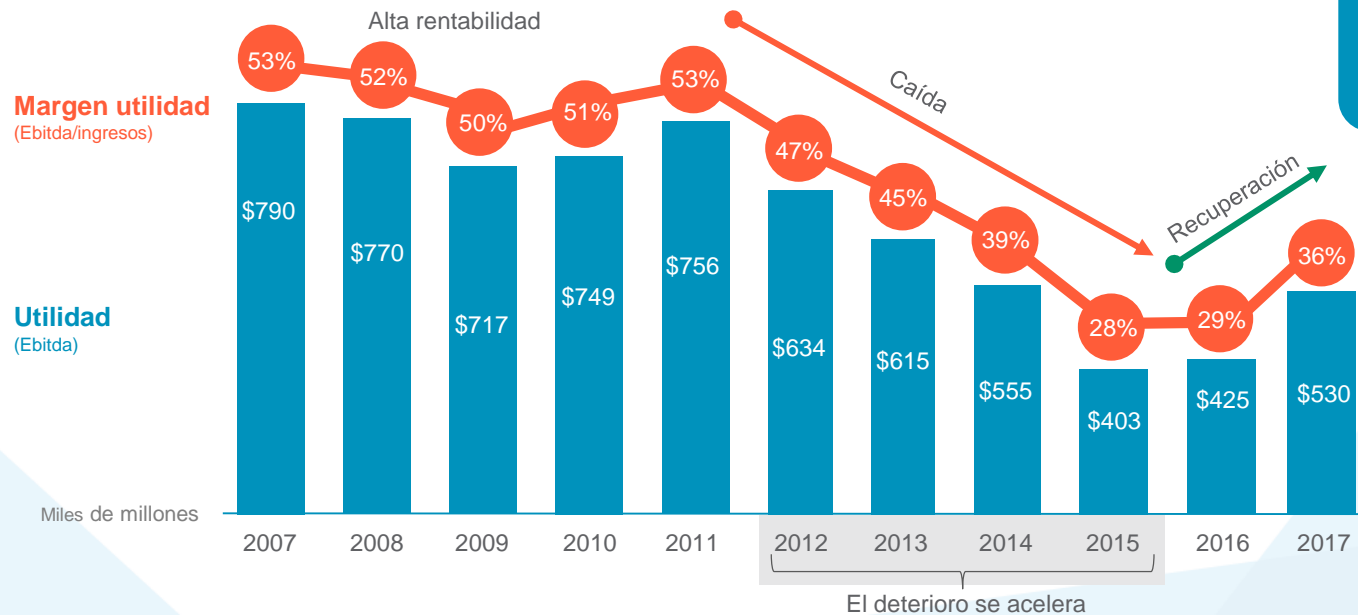


- Mejora estructural (*call centers* y tiendas)
- Apreciable incluso durante la transición



Signos vitales
Financieros

eTb



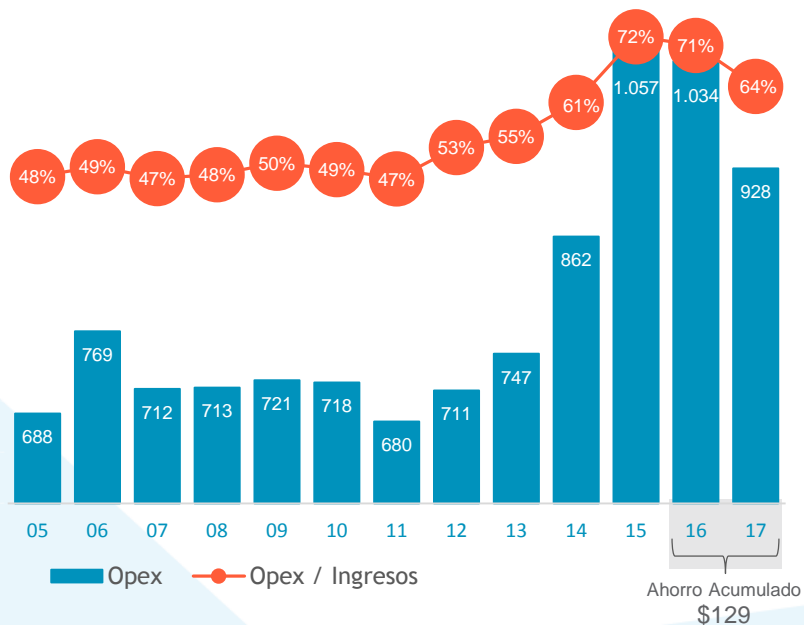
Se consolida la reversión del deterioro operativo de años anteriores.

Austeridad: en contexto

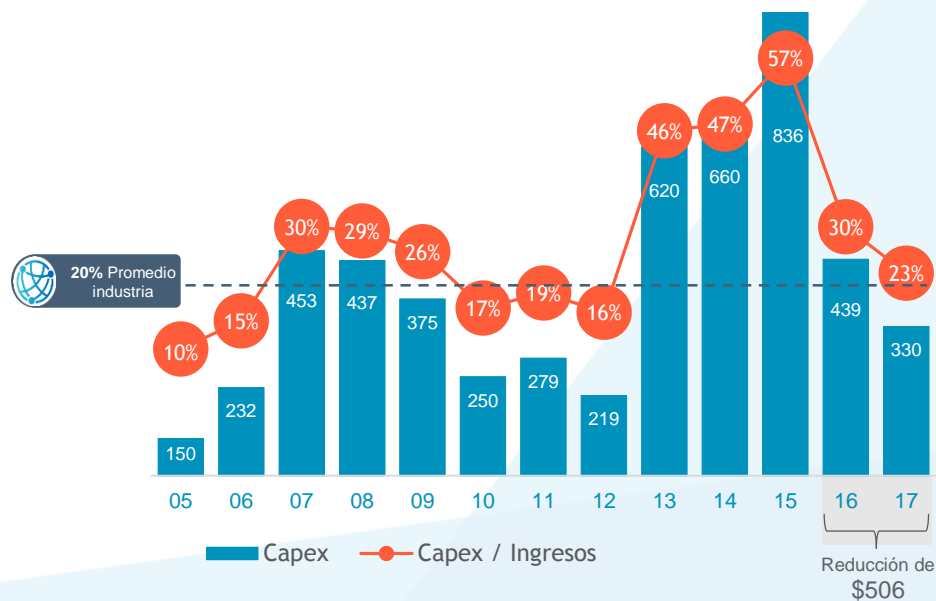


(Cifras en miles de millones de pesos)

Gasto operativo - OPEX







Gasto en inversiones - CAPEX



Ventas 2017: Diversificación



(Cifras en miles de millones de pesos)

| Línea de Negocio | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Total (miles de millones de pesos) | 1.388 | 1.413 | 1.424 |
|  Cobre | 58% | 53% | 49% |
|  Fibra Óptica | 5% | 12% | 17% |
|  Móviles | 5% | 9% | 8% |
|  Corporativos | 32% | 26% | 26% |

Finanzas simplificadas



(Cifras en miles de millones de pesos)

| Período | 2016 | 2017 |
|----------------------|------|------|
| EBITDA | +425 | +530 |
| Depr/Amort/Prov | -640 | -711 |
| Pérdida operativa | -215 | -180 |
| Impuestos* | +65 | +56 |
| Costo financiero | -63 | -57 |
| Cálculo actuarial ** | -42 | +52 |
| Resultado | -255 | -130 |

Regreso a la viabilidad nos permite explotar nuestras fortalezas

49% inferior a la de 2016

* Incluye: Impuesto diferido y provisión de renta

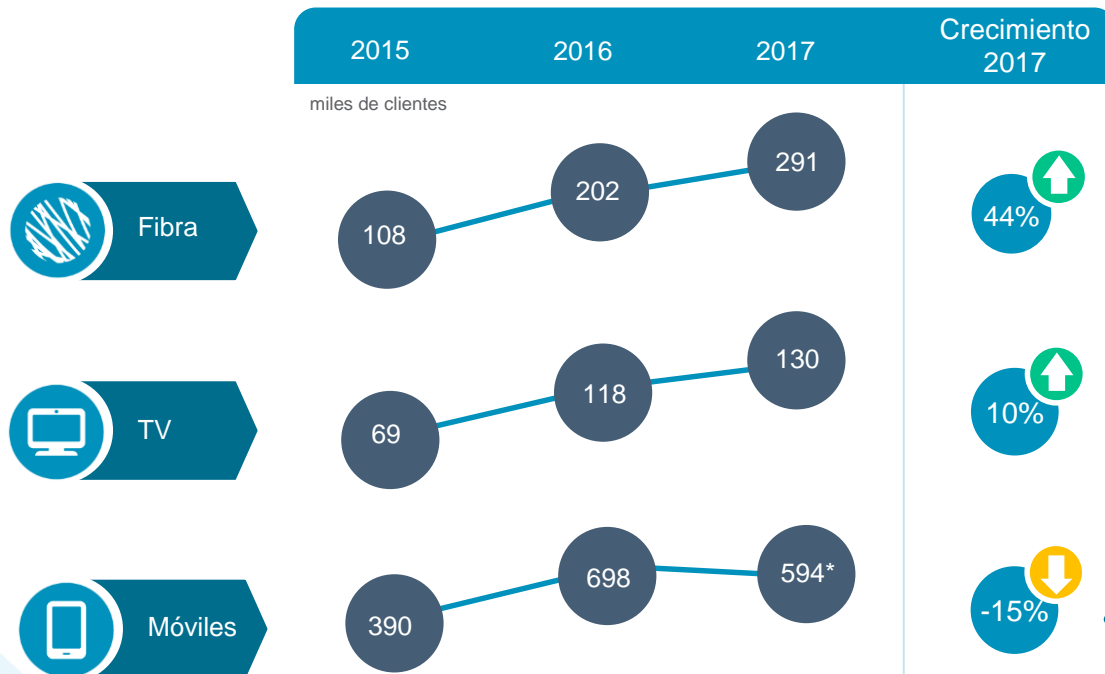
** Cálculo actuarial y otros




Crecimiento
Comercial

eTb

Ventas 2017: Clientes



Enfoque prioritario en lo comercial y en productos más competitivos

Pero los ingresos de móviles crecieron 7% 

Incluyen usuarios masivos y corporativos
2017: cifras preliminares

* Depuración de nuestra bases para mejorar la cartera de la entidad , sin embargo se registra un mayor ingreso



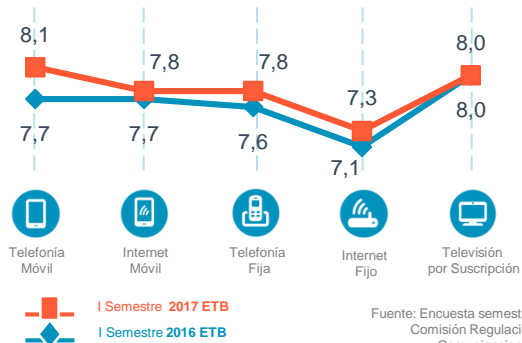
Mejora en procesos de
Atención al Cliente

eTb

Servicio 2017: mejor experiencia



1. Satisfacción Clientes CRC



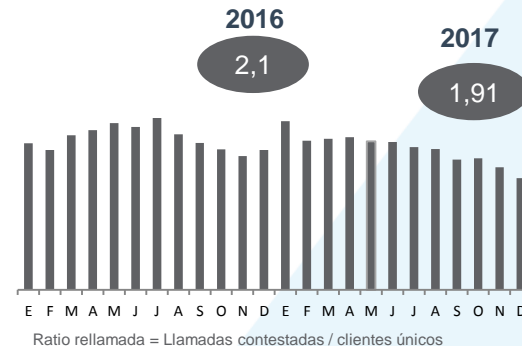
2. Contactos

Contactos Call (Millones)



3. Ratio rellamada

Promedio Ratio



- ▶ **Cambio estructural de lenta percepción**
- Ventaja frente a competidores**



Crecimiento Sostenible

eTb

Enfoque Estratégico: VES



Financiera

Maximizar el valor de la compañía



Clientes

Aumentar la satisfacción de nuestros clientes y ser la marca líder en Bogotá con reconocimiento nacional



Procesos

“Transformar los procesos para DISEÑAR EXPERIENCIAS” (Simple, ágil y seguro)



Capital Humano

Contar con recurso humano de excelencia

7

Presentación de los Estados
Financieros individuales
a 31 de diciembre de 2017