

# Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

## 2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	Enero 2024
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	97,96%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	90,07%

## 2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Enero 2024
Información de facturación/opciones de pago/monto adeudado
Información general

# Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

## 2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	Febrero 2024
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	97,60%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	87,21%

## 2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Febrero 2024
Demora en reparación
Descuento no aplicado
Conectividad lenta

# Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

## 2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	Marzo 2024
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	96,99%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	87,36%

## 2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Marzo 2024
Demora en reparación
Información general
Conectividad lenta

# Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

## 2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	Abril 2024
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	95,93%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	84,72%

## 2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Abril 2024
Demora en reparación
Información general
Conectividad lenta

# Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

## 2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	Mayo 2024
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	98,30%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	91,64%

## 2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Mayo 2024
Demora en reparación
Información de facturación/opciones de pago/monto adeudado
Conectividad intermitente/Sin internet

# Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

## 2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	Junio 2024
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	95,23%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	78.89%

## 2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Junio 2024
Conectividad intermitente/Sin internet
Demora en reparación/traslado
Descuentos no aplicados

# Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

## 2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	Julio 2024
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	95,57%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	78.82%

## 2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Julio 2024
Conectividad intermitente/Sin internet
Demora en reparación/instalación
Recibe mensajes habiendo renunciado

# Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

## 2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	Agosto 2024
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	96,75%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	85.00%

## 2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Agosto 2024
No comprende cobros en factura



# Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

## 2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	Septiembre 2024
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	95,78%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	81,06%

## 2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Septiembre 2024
Baja por alto costo factura
Equipo con problemas/intermitencia/sin señal
Demora en reparación

# Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

## 2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	Octubre 2024
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	95,37%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	81,57%

## 2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Octubre 2024
Conectividad intermitente/Sin internet
Demora en reparación/traslado