

# Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

## 2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	% Marzo de 2021
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos	100%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	0%

## 2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	% Marzo de 2021
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos	97%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	90.61%

## 2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Marzo 2021
Información de facturación/Montos de pago/monto adecuado
Proceso cancelación del servicio
Información general