

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

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	Noviembre 2024
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	94,17%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	76,36%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Noviembre 2024
Conectividad intermitente/Sin internet
Solicitud de baja sin gestión

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	Diciembre 2024
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	90,59%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	67,08%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Diciembre 2024
Conectividad intermitente/Sin internet
Reactivación luego del pago