

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	Enero 2025
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	93,31%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	75,79%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Enero 2025
Conectividad lenta/sin internet

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	Febrero 2025
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	97,02%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	88,16%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Febrero 2025
Demora en reparación/instalación
Conectividad lenta

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	Marzo 2025
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	91,48%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	67,19%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Marzo 2025
Demora en reparación/instalación
Ingreso a página web de autogestión (Mi Cuenta)
Información de facturación