

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

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	Abril 2025
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	93,41%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	71,37%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Abril 2025
Demora en reparación/instalación
Información de facturación (cobros)

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	Mayo 2025
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	94,85%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	76,32%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Mayo 2025
Demora en reparación/instalación
Baja no cursada
Información de facturación (cobros)

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	Junio 2025
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	89,22%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	61,49%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Junio 2025
Medios de Pago
Demora instalación/reparación
Información de facturación