

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