

## Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

### Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas -Enero-Marzo- 2024	Numeral 2.1.25.7.1
Servicio no solicitados	A3
Datos Personales	A5
Fallas en el servicio	C2

### 2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	% Ener - Marz- 2024
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las Oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos	95,95%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	3,10%

### 2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	% Ener - Marz- 2024
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	96.10%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	96,00%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	2.95%