

## Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

### 2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

| Motivos Quejas -Ene-Marz- 2025 | Referencia<br>2.1.25.7.1 |
|--------------------------------|--------------------------|
| Plan Corporativo               | A6                       |
| Intermitencia                  | D4                       |
| Error Facturación              | E1                       |

### 2.1.25.7.2 Oficinas físicas

| Indicador                                                                                                                                         | % Ene-Marz- 2025 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las Oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos | 95.75%           |
| Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.                         | 2,10%            |

### 2.1.25.7.3 Línea Telefónica

| Indicador                                                                                                                                                      | % Ene-Marz- 2025 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente                                                                | 95.90%           |
| Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 3 segundos | 93,20%           |
| Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada                                           | 2.35%            |