

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas -Oct/ Dic- 2025	Referencia 2.1.25.7.1
Plan corporativo	A6
Calidad del servicio	C5
Facturación	C4

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	% Oct-Dic 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	94.8%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	5,0%

2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	% Oct-Dic 2025
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	97%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	92.3%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	4.2%