

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

Enero a Marzo (2025)

2.1.25.7.3 Línea telefónica	
INDICADOR	PORCENTAJE DE ENERO A MARZO (2025)
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica (Completados Exitosamente)	85%
Porcentaje de Servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 Minutos	10%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción de menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	5%

2.1.25.7.2 Oficinas físicas	
INDICADOR	PORCENTAJE DE ENERO A MARZO (2025)
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas, en el que el tiempo de espera es inferior a 15 Minutos	80%
Porcentaje de los usuarios a los que se les asignó un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	20%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios
MOTIVOS QUEJAS
NO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO
ERROR FACTURA/COBRO O DESCUENTO INJUSTIFICADO