

RESOLUCIÓN 5111 DE 2017

ATENCIÓN TELEFÓNICA		MAYO DE 2025
EL PORCENTAJE DE INTENTOS DE LLAMADA, ENRUTADOS HACÍA LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS, COMPLETADOS EXITOSAMENTE		95%
EL PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ACCEDE A TRAVÉS DEL CHAT DE WHATSAPP		98%
MAYO 2025 - PETICIONES Y RECLAMOS MÁS FRECUENTES PRESENTADOS POR LOS USUARIOS		
Lentitud en la red		
Solicitud contraseña de la red		
No recepción de factura electrónica		
Solicitudes de retiro y cambios de plan		
Información de cobertura		
Información de oferta comercial vigente		
Daños en equipos por tormentas eléctricas y/o otras causales		
Retiro del servicio estando en permanencia		
Consulta de fechas de pago y medios del mismo		

NIVEL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER TRIMESTRE DE 2025

AÑO	TRIMESTRE	MES DEL TRIMESTRE	MÉTODO DE ATENCIÓN	USUARIOS MUY INSATISFECHOS	USUARIOS NO SATISFECHOS	USUARIOS NI INSATISFECHOS NI SATISFECHOS	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS MUY SATISFECHOS
2025	1	1	LÍNEA TELEFÓNICA	0	15	8	17	25
			PÁGINA WEB	0	0	0	0	0
			CHAT WHASTAPP	5	3	23	835	309
		2	LÍNEA TELEFÓNICA	2	8	3	6	90
			PÁGINA WEB	0	0	0	0	0
			CHAT WHASTAPP	12	5	17	1586	405
		3	LÍNEA TELEFÓNICA	0	3	6	25	39
			PÁGINA WEB	0	0	0	0	0
			CHAT WHASTAPP	1	7	12	1082	428