

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	MEDIO 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