# Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

**Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios**

| Motivos Quejas -Abril- Junio- 2023 | Numeral 2.1.25.7.1 |
|---|---|
| Datos Personales | A5 |
| Cobro por Reconexión | E8 |

**2.1.25.7.2 Oficinas físicas**

| Indicador | % Abr-Jun- 2023 |
|---|---|
| Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las Oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos | 95,90% |
| Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos. | 3,05% |

**2.1.25.7.3 Línea Telefónica**

| Indicador | % Abr-Jun 2023 |
|---|---|
| Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente | 96,05% |
| Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 3 segundos | 95,15% |
| Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada | 2.80% |