Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas -Ab- Jun- 2025	Referencia 2.1.25.7.1
Falta de información	B5
Facturación	C4
Servicios no solicitados	A3

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	% Ab- Jun 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	95.87%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	3,10%

2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	% Ab -Jun 2025
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	95.1%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 3 segundos	94,70%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	3.35%