



Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	Porcentaje Marzo - 2026
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	NA
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	NA

2.1.25.7.3 Línea telefónica

Indicador	Porcentaje Marzo - 2026	
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	98,98%	95,35%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	60,60%	70,16%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	11,16%	5,62%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas - Marzo- 2026
FACTURACION/GESTION DE SALDOS
INFORMACION / CONTRATO Y CONDICIONES PRESTACION DEL SERVICIO
CALIDAD/ COBERTURA DE SERVICIO