

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	Enero 2026
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	90,02%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	71,58%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Enero 2026
Baja no cursada
Mala conectividad (sin señal)

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	Febrero 2026
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	89,69%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	73,57%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Febrero 2026
Baja no cursada
Conectividad lenta
Visita técnica pendiente

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	Marzo 2026
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	90,47%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	71,17%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Marzo 2026
Pago no acreditado
Visita técnica pendiente
Baja no cursada