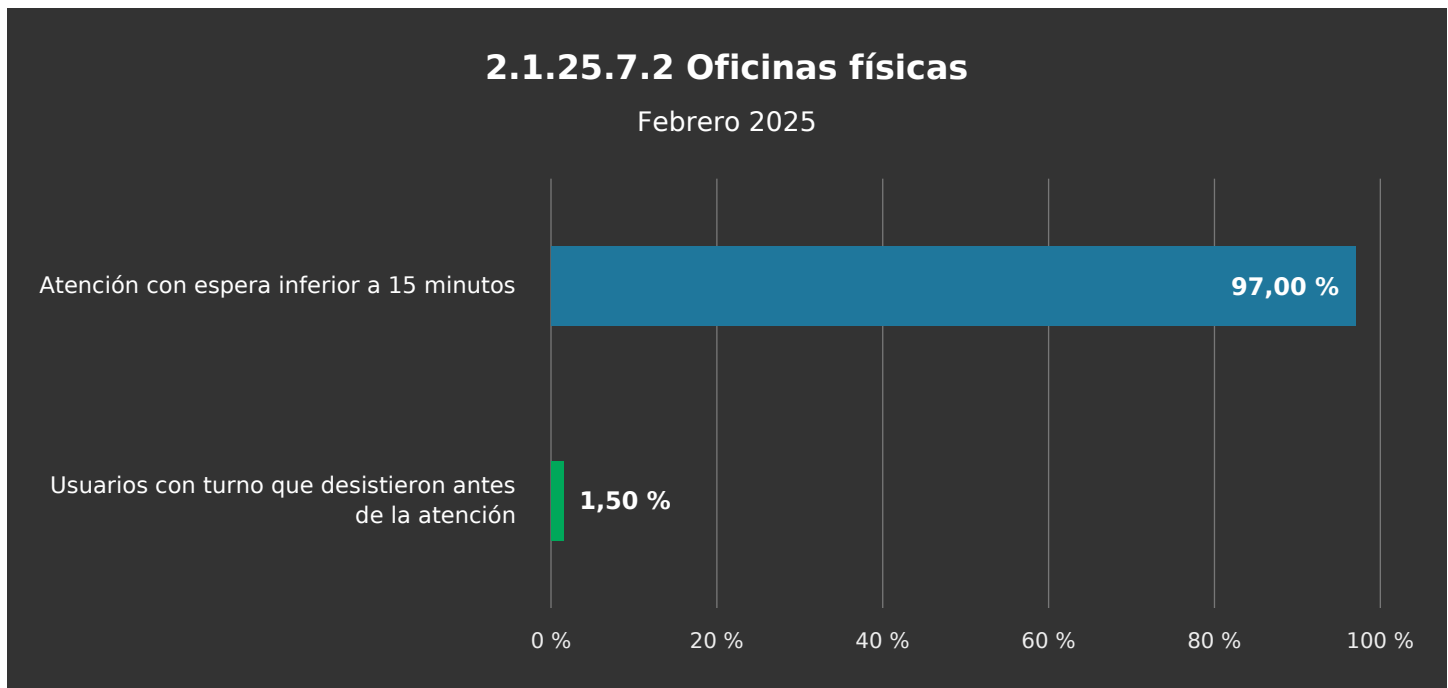


Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

Febrero 2025

VALORES DE PLANTILLA · MEDICIÓN NO VERIFICADA

2.1.25.7.2 Oficinas físicas	
INDICADOR	Porcentaje Febrero 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.	97,00 %
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	1,50 %



Alcance: 97,00 % y 1,50 % se reproducen de la plantilla de febrero de 2025. No se aportaron registros individuales que permitan comprobar los tiempos de espera o los desistimientos. No se ha verificado una extracción de S-CORD para estos resultados.

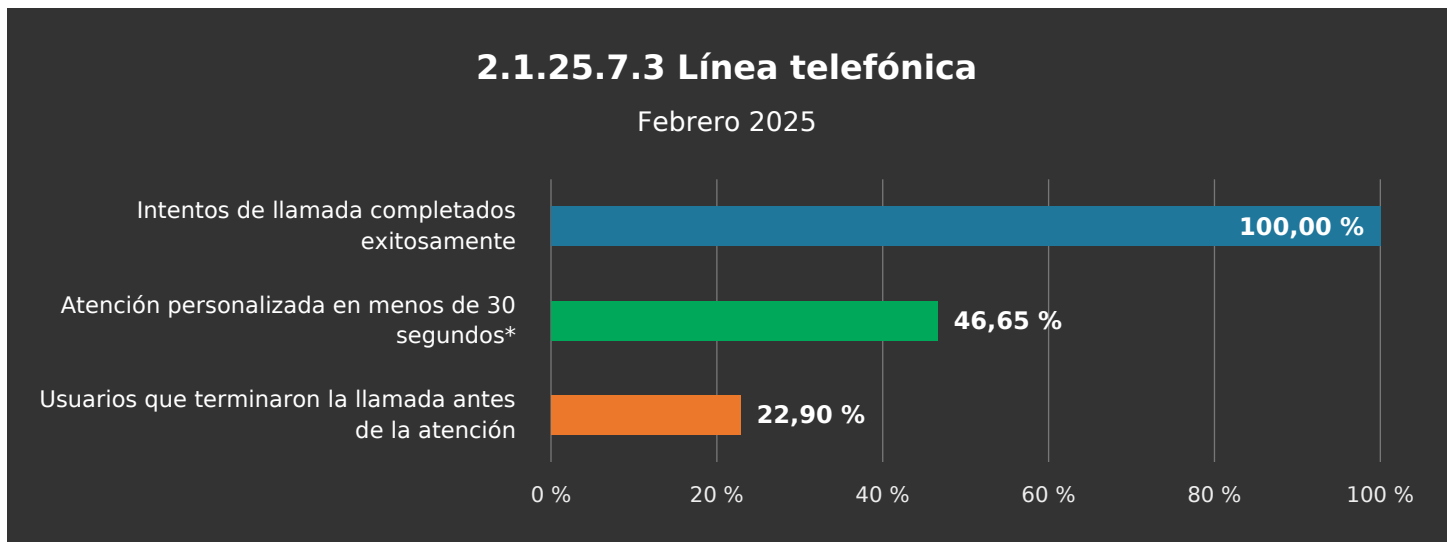
Fuente de reproducción: consolidado HS NETWORKS SAS, hoja CARGA WEB (E7; E8).

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

Febrero 2025

CONSOLIDADO MENSUAL · VALIDACIÓN METODOLÓGICA PENDIENTE

2.1.25.7.3 Línea telefónica	
INDICADOR	Porcentaje Febrero 2025
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	100,00 %
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	46,65 %
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	22,90 %



Alcance: se conservan los porcentajes y los cálculos del Excel suministrado. ***El valor de atención <30 segundos corresponde a la columna SLA;** está pendiente confirmar que su umbral sea 30 segundos. La transcripción del consolidado no constituye una validación de la metodología de los tres indicadores.

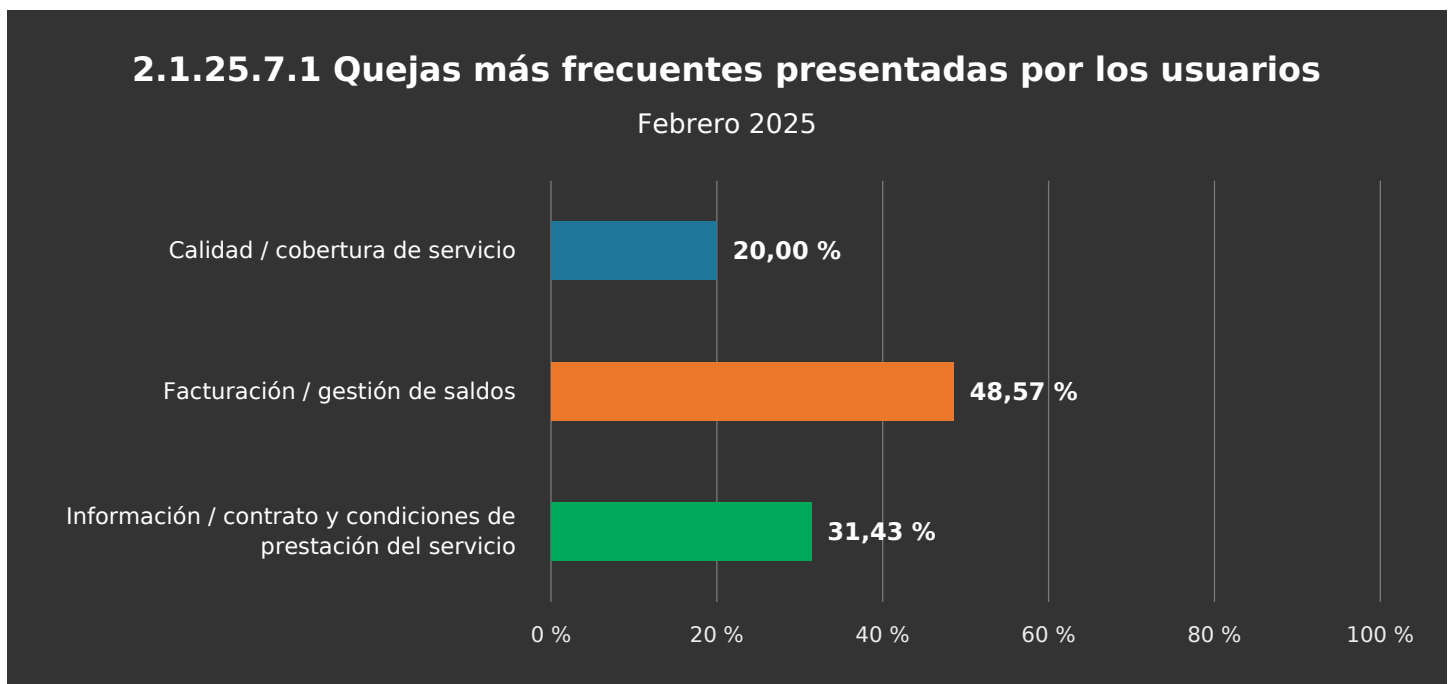
Fuente de reproducción: consolidado HS NETWORKS SAS, hoja CARGA WEB (E9; E10; E11). Base indicada en el consolidado: Distribución por Mes.xlsx.

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

Febrero 2025

REFERENCIA DEL 1.º TRIMESTRE DE 2025 · SIN DESGLOSE MENSUAL

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios	
INDICADOR	Porcentaje Febrero 2025
CALIDAD / COBERTURA DE SERVICIO	20,00 %
FACTURACIÓN / GESTIÓN DE SALDOS	48,57 %
INFORMACIÓN / CONTRATO Y CONDICIONES PRESTACIÓN DEL SERVICIO	31,43 %



Alcance: estos porcentajes corresponden al 1.º trimestre de 2025 y se reproducen como referencia en el mes indicado. No representan resultados medidos de forma independiente en este mes ni permiten conocer su distribución mensual.

Fuente de reproducción: consolidado HS NETWORKS SAS, hoja CARGA WEB (E4; E5; E6). Base indicada en el consolidado: INFORME PQRS 2025 2026..xlsx.