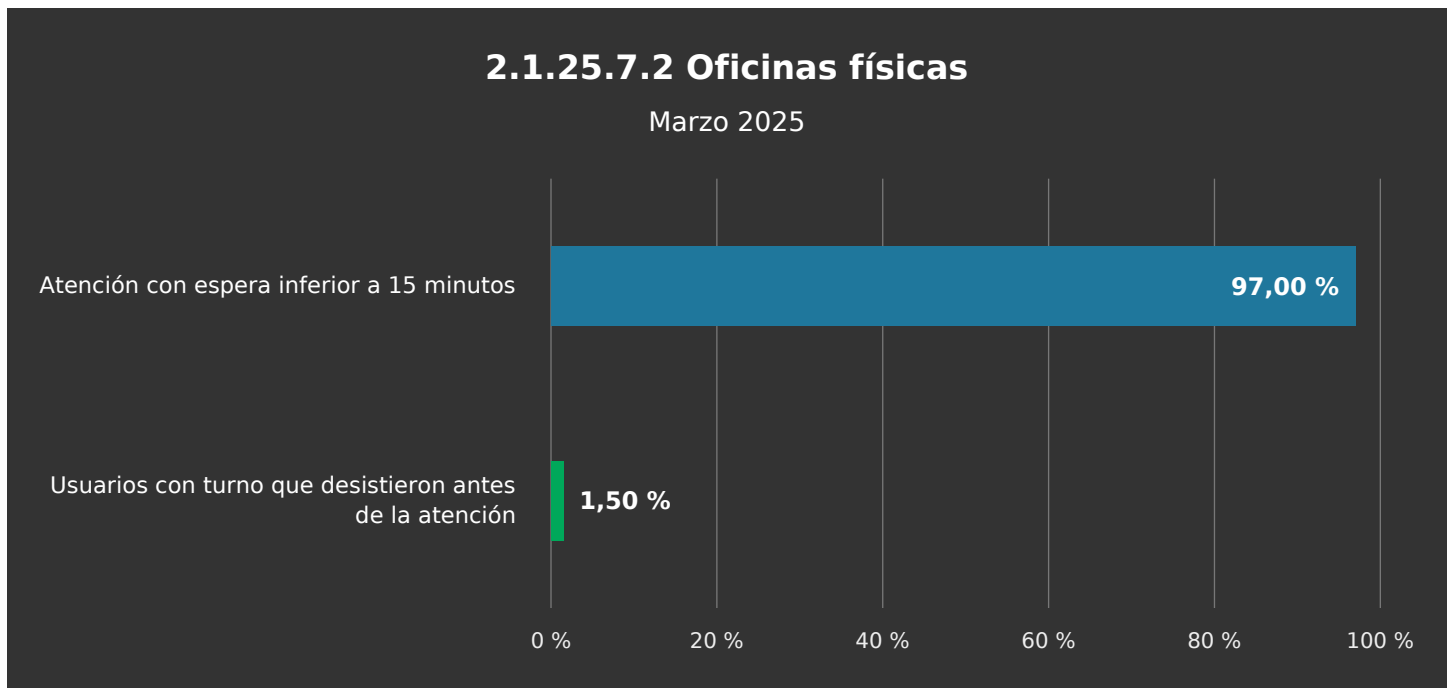


## Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

Marzo 2025

### VALORES DE REFERENCIA · NO MEDICIÓN MENSUAL

| 2.1.25.7.2 Oficinas físicas                                                                                                                        |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| INDICADOR                                                                                                                                          | Porcentaje Marzo 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:** la hoja CARGA WEB repite los valores de febrero de 2025 (97,00 % y 1,50 %). Son valores de referencia, no una medición de este mes. Las hojas BASE OFICINAS y 7.2 OFICINAS WEB no contienen el soporte mensual. El promedio de visitas no permite calcular la espera ni el desistimiento.

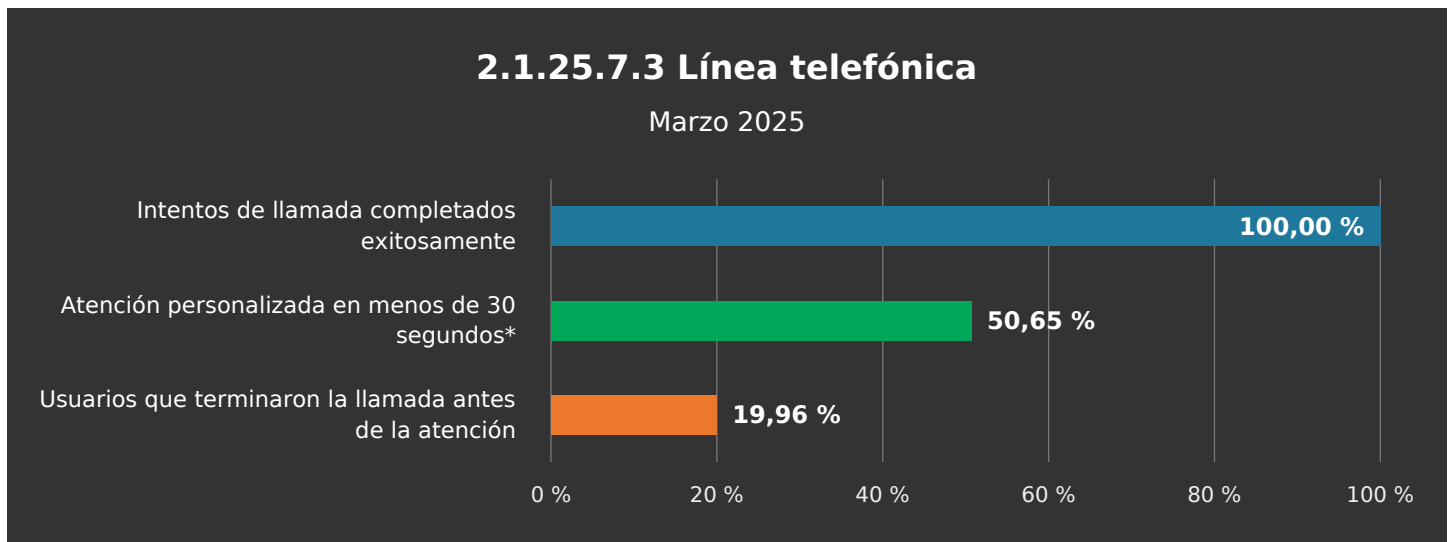
**Fuente de reproducción:** consolidado HS NETWORKS SAS, hoja CARGA WEB (E15; E16).

## Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

Marzo 2025

CONSOLIDADO MENSUAL · VALIDACIÓN METODOLÓGICA PENDIENTE

| 2.1.25.7.3 Línea telefónica                                                                                                                                      |                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| INDICADOR                                                                                                                                                        | Porcentaje Marzo 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. | 50,65 %               |
| Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.                                            | 19,96 %               |



**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.

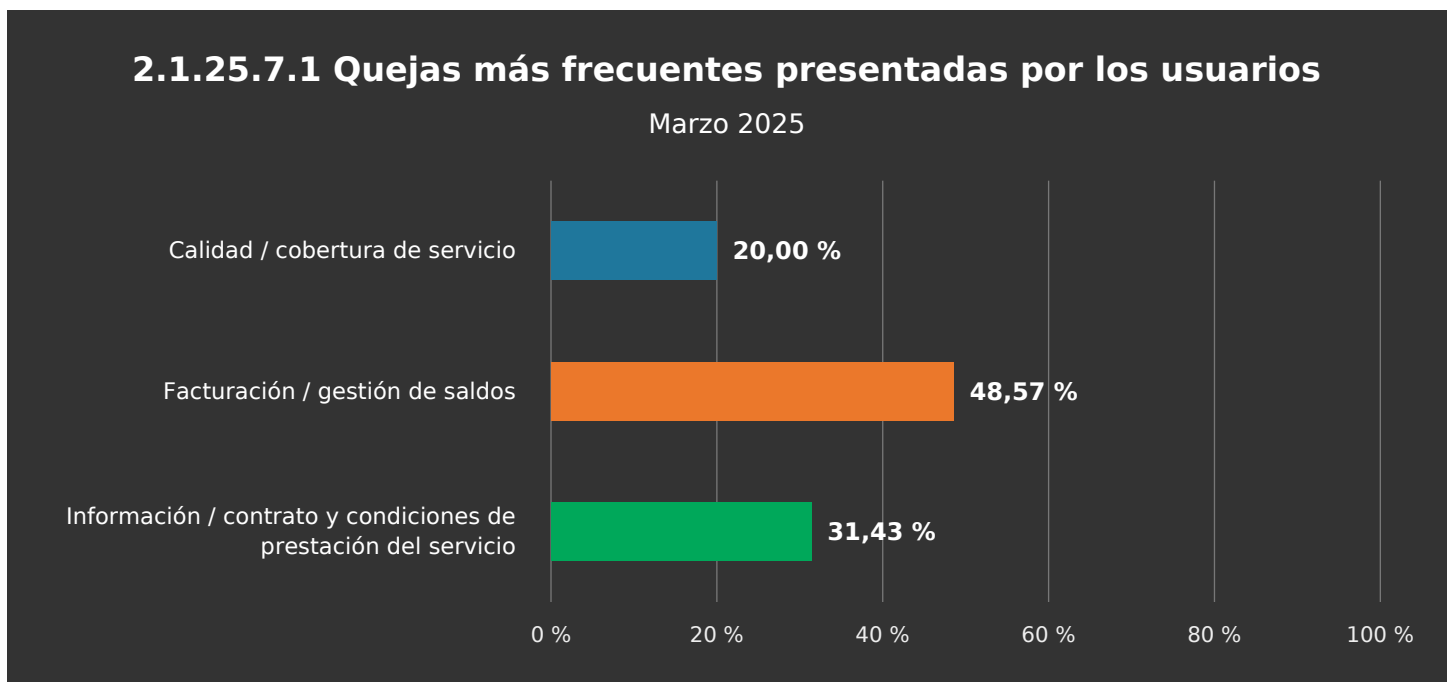
**Fuente de reproducción:** consolidado HS NETWORKS SAS, hoja CARGA WEB (E17; E18; E19). Base indicada en el consolidado: Distribución por Mes.xlsx.

## Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

Marzo 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 Marzo 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 (E12; E13; E14). Base indicada en el consolidado: INFORME PQRS 2025 2026..xlsx.