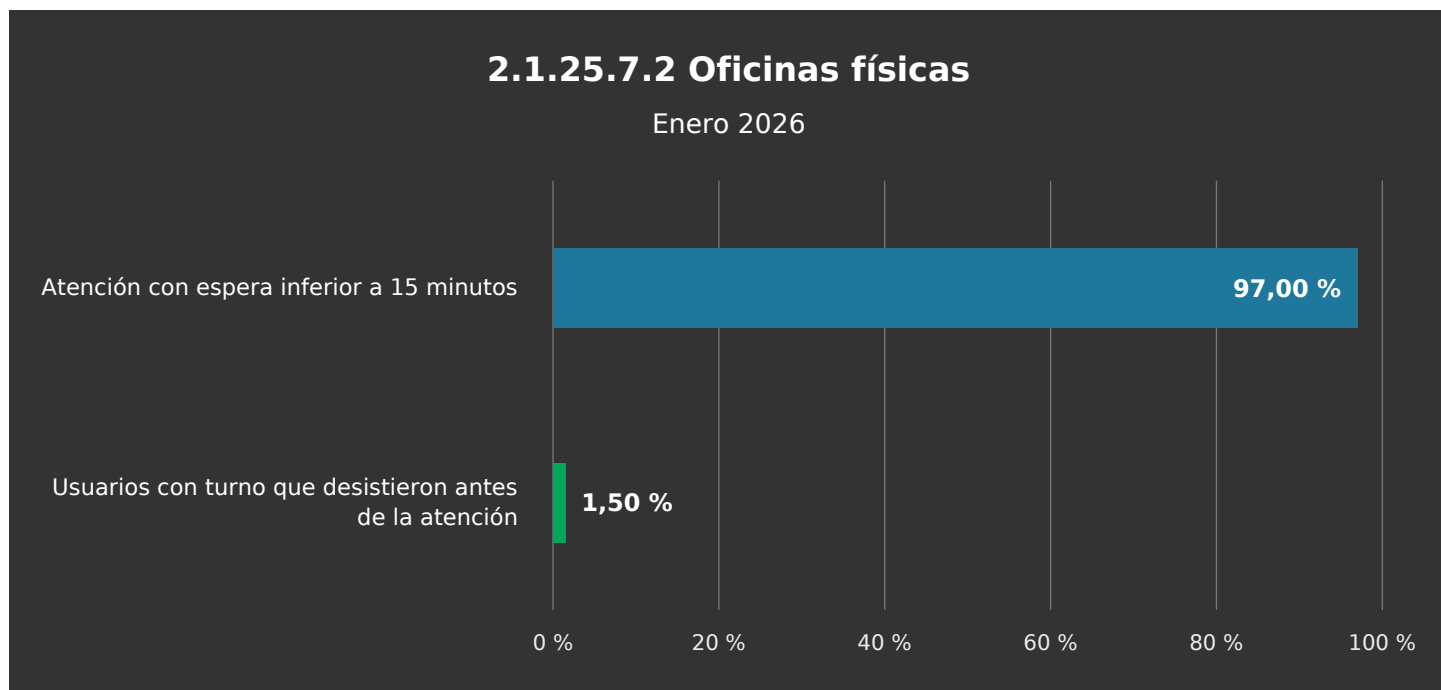


Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

Enero 2026

VALORES DE REFERENCIA · NO MEDICIÓN MENSUAL

2.1.25.7.2 Oficinas físicas	
INDICADOR	Porcentaje Enero 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.	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.

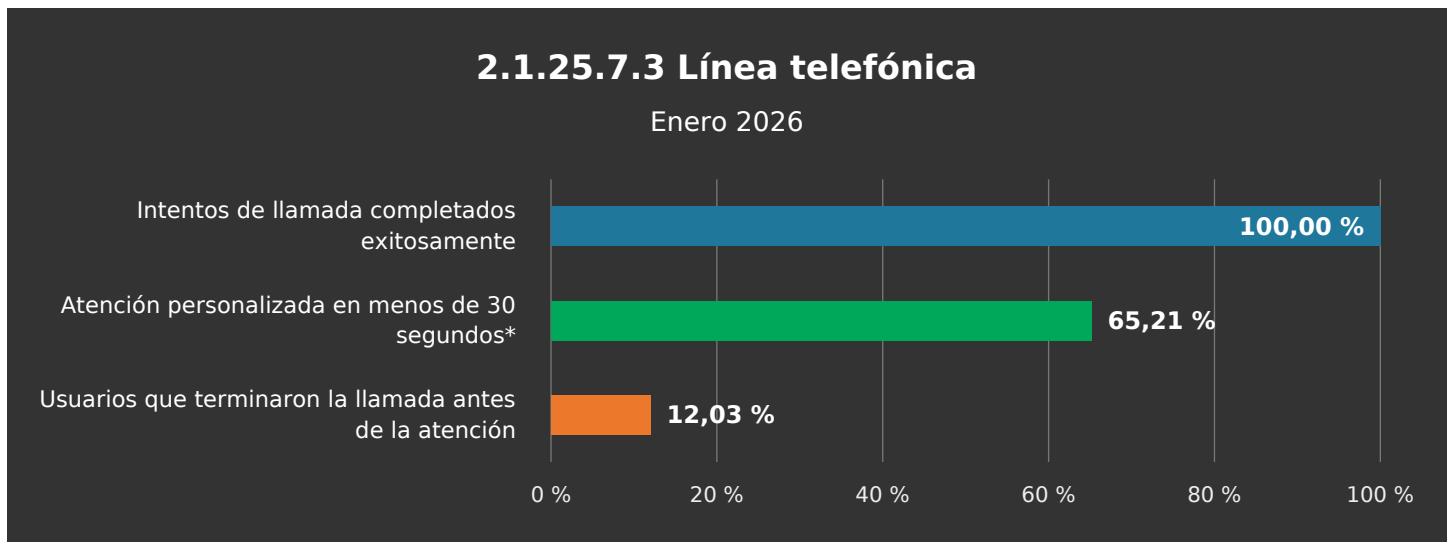
Fuente de reproducción: consolidado HS NETWORKS SAS, hoja CARGA WEB (E95; E96).

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

Enero 2026

CONSOLIDADO MENSUAL · VALIDACIÓN METODOLÓGICA PENDIENTE

2.1.25.7.3 Línea telefónica	
INDICADOR	Porcentaje Enero 2026
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.	65,21 %
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	12,03 %



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.

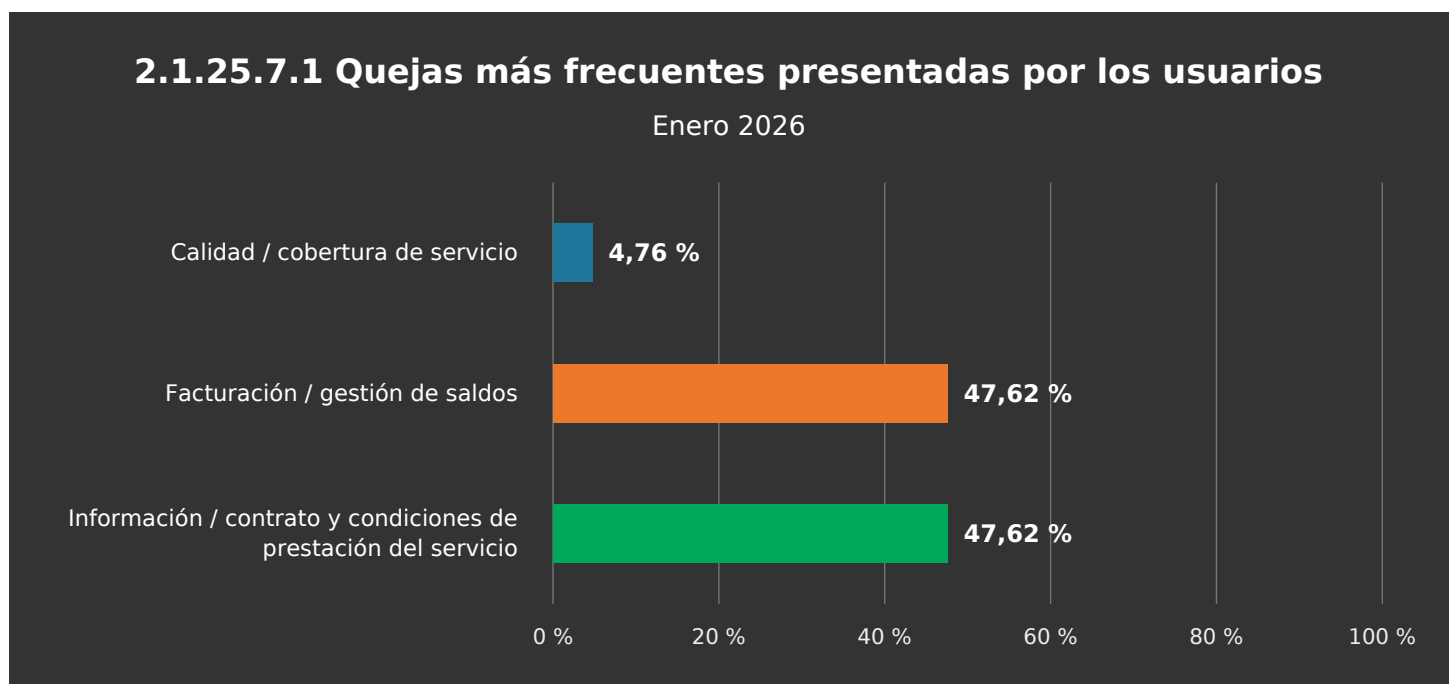
Fuente de reproducción: consolidado HS NETWORKS SAS, hoja CARGA WEB (E97; E98; E99). Base indicada en el consolidado: Distribución por Mes.xlsx.

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

Enero 2026

REFERENCIA DEL 1.º TRIMESTRE DE 2026 · SIN DESGLOSE MENSUAL

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios	
INDICADOR	Porcentaje Enero 2026
CALIDAD / COBERTURA DE SERVICIO	4,76 %
FACTURACIÓN / GESTIÓN DE SALDOS	47,62 %
INFORMACIÓN / CONTRATO Y CONDICIONES PRESTACIÓN DEL SERVICIO	47,62 %



Alcance: estos porcentajes corresponden al 1.º trimestre de 2026 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 (E92; E93; E94). Base indicada en el consolidado: INFORME PQRS 2025 2026..xlsx.