

INDICADORES DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL USUARIO DE INTERNET CELSIA EN MARZO DE 2026 - RESOLUCIÓN 5111 DE 2017

Línea telefónica	MES
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	47%
b) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos;	10,73%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	52,78%
Oficinas comerciales	
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada;	34,71%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	1,3%

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios
Conectividad y servicio