

1. Atención Telefónica y WhatsApp

Indicador	Resultado
Solicitudes atendidas exitosamente	95.6%
Solicitudes no atendidas / abandonadas	3.4%

* Meta adaptada de Art. 2.1.5.15.1 (línea gratuita). Buho Network atiende por teléfono directo y WhatsApp sin IVR.

2. Atención en Oficina Física

Indicador	Resultado
Atendidos en menos de 15 minutos	81.0%
Usuarios que desistieron antes de ser atendidos	3.0%

* Art. 2.1.5.15.2. El tiempo de espera se mide desde la asignación del turno hasta el inicio de la atención personalizada.

3. Quejas Más Frecuentes del Período

#	Quejas más frecuentes del período
1	Falla en el servicio / intermitencia
2	Problemas de facturación
3	Velocidad inferior a la contratada

* Art. 2.1.5.15.3. Tipología conforme a los criterios de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).



Indicadores de Atención al Usuario
Período: Noviembre 2023
Resolución CRC 5050 de 2016 – Art. 2.1.5.15

Buho Network SAS
NIT 901399109-5

1. Atención Telefónica y WhatsApp

Indicador	Resultado
Solicitudes atendidas exitosamente	97.6%
Solicitudes no atendidas / abandonadas	1.4%

* Meta adaptada de Art. 2.1.5.15.1 (línea gratuita). Buho Network atiende por teléfono directo y WhatsApp sin IVR.

2. Atención en Oficina Física

Indicador	Resultado
Atendidos en menos de 15 minutos	93.0%
Usuarios que desistieron antes de ser atendidos	2.1%

* Art. 2.1.5.15.2. El tiempo de espera se mide desde la asignación del turno hasta el inicio de la atención personalizada.

3. Quejas Más Frecuentes del Período

#	Quejas más frecuentes del período
1	Falla en el servicio / intermitencia
2	Solicitud de cancelación del servicio
3	Problemas de facturación

* Art. 2.1.5.15.3. Tipología conforme a los criterios de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).



Indicadores de Atención al Usuario
Período: Diciembre 2023
Resolución CRC 5050 de 2016 – Art. 2.1.5.15

Buho Network SAS
NIT 901399109-5

1. Atención Telefónica y WhatsApp

Indicador	Resultado
Solicitudes atendidas exitosamente	97.5%
Solicitudes no atendidas / abandonadas	1.5%

* Meta adaptada de Art. 2.1.5.15.1 (línea gratuita). Buho Network atiende por teléfono directo y WhatsApp sin IVR.

2. Atención en Oficina Física

Indicador	Resultado
Atendidos en menos de 15 minutos	82.4%
Usuarios que desistieron antes de ser atendidos	2.1%

* Art. 2.1.5.15.2. El tiempo de espera se mide desde la asignación del turno hasta el inicio de la atención personalizada.

3. Quejas Más Frecuentes del Período

#	Quejas más frecuentes del período
1	Falla en el servicio / intermitencia
2	Problemas de facturación
3	Solicitud de cancelación del servicio

* Art. 2.1.5.15.3. Tipología conforme a los criterios de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).