



1. Atención Telefónica y WhatsApp

| Indicador                              | Resultado |
|----------------------------------------|-----------|
| Solicitudes atendidas exitosamente     | 96.2%     |
| Solicitudes no atendidas / abandonadas | 2.8%      |

\* 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 | 3.7%      |

\* 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).



1. Atención Telefónica y WhatsApp

| Indicador                              | Resultado |
|----------------------------------------|-----------|
| Solicitudes atendidas exitosamente     | 97.0%     |
| Solicitudes no atendidas / abandonadas | 2.0%      |

\* 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                | 85.9%     |
| Usuarios que desistieron antes de ser atendidos | 3.7%      |

\* 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 | Velocidad inferior a la contratada    |

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



1. Atención Telefónica y WhatsApp

| Indicador                              | Resultado |
|----------------------------------------|-----------|
| Solicitudes atendidas exitosamente     | 95.8%     |
| Solicitudes no atendidas / abandonadas | 3.2%      |

\* 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                | 83.7%     |
| Usuarios que desistieron antes de ser atendidos | 2.7%      |

\* 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).