



1. Atención Telefónica y WhatsApp

Indicador	Resultado
Solicitudes atendidas exitosamente	96.1%
Solicitudes no atendidas / abandonadas	2.9%

* 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	94.9%
Usuarios que desistieron antes de ser atendidos	2.6%

* 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	Velocidad inferior a la contratada
3	Problemas de facturación

* 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	97.2%
Solicitudes no atendidas / abandonadas	1.8%

* 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	90.2%
Usuarios que desistieron antes de ser atendidos	2.6%

* 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).



1. Atención Telefónica y WhatsApp

Indicador	Resultado
Solicitudes atendidas exitosamente	96.0%
Solicitudes no atendidas / abandonadas	3.0%

* 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	84.4%
Usuarios que desistieron antes de ser atendidos	1.5%

* 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	Velocidad inferior a la contratada
3	Problemas de facturación

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