



Indicadores de Atención al Usuario
Período: Enero 2025
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	84.0%
Usuarios que desistieron antes de ser atendidos	2.5%

* 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	Demora en instalación
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: Febrero 2025
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	97.7%
Solicitudes no atendidas / abandonadas	1.3%

* 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	93.1%
Usuarios que desistieron antes de ser atendidos	1.9%

* 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	Demora en instalación
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	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	82.4%
Usuarios que desistieron antes de ser atendidos	3.9%

* 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).