De acuerdo con lo solicitado en la resolución 5111 articulo 2.1.25.7.1 Indicador de satisfacción en la atención al usuario, a continuación, los resultados de la medición del nivel de satisfacción de usuarios (NSU: Nivel de satisfacción del usuario) de Telefónica.

Año	Trimestre	Mes	Medio Atención	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
2024	3	1	OFICINA	2690	857	627	1540	16510
2024	3	1	LINEA TELEFONICA	5334	1334	4647	20355	190956
2024	3	1	PAGINA WEB	1017	217	338	193	173
2024	3	1	RED SOCIAL	9	6	4	1	8
2024	3	1	WHATSAPP	15103	1377	1611	4439	21992
2024	3	1	APLICACIÓN MOVIL	87	80	89	114	96
2024	3	2	OFICINA	2422	757	560	1511	17540
2024	3	2	LINEA TELEFONICA	4961	1260	4395	19056	181421
2024	3	2	PAGINA WEB	829	216	349	192	144
2024	3	2	RED SOCIAL	18	4	5	1	5
2024	3	2	WHATSAPP	11266	1092	1305	3950	20144
2024	3	2	APLICACIÓN MOVIL	433	324	1103	4108	2655

***Este documento está clasificado como USO INTERNO por TELEFÓNICA.
***This document is classified as INTERNAL USE by TELEFÓNICA.