

De acuerdo con lo solicitado en la resolución 5111 artículo 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	4	1	OFICINA	2565	814	582	1502	17409
2024	4	1	LINEA TELEFONICA	6330	1819	5445	18746	149739
2024	4	1	PAGINA WEB	1010	168	305	166	204
2024	4	1	RED SOCIAL	16	2	7	3	9
2024	4	1	WHATSAPP	11690	1177	1714	4185	21149
2024	4	1	APLICACIÓN MOVIL	518	539	2348	8750	5760
2024	4	2	OFICINA	2320	655	454	1336	14654
2024	4	2	LINEA TELEFONICA	5404	1542	4512	15714	136005
2024	4	2	PAGINA WEB	793	111	186	169	182
2024	4	2	RED SOCIAL	13	2	1	1	10
2024	4	2	WHATSAPP	9487	956	1445	3870	20019
2024	4	2	APLICACIÓN MOVIL	2256	2306	1465	3091	2399