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 DE ATENCION	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	NI INSATISFECHO NI SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
2026	2	1	OFICINA	3063	856	583	1026	10384
2026	2	1	LINEA TELEFONICA	2656	793	1899	7851	146781
2026	2	1	PAGINA WEB	821	202	413	443	373
2026	2	1	RED SOCIAL	5	3	4	8	7
2026	2	1	WHATSAPP	11972	1193	1404	4271	25707
2026	2	1	APLICACIÓN MOVIL	4561	1748	2044	6928	11764
2026	2	2	OFICINA	2444	643	511	937	8699
2026	2	2	LINEA TELEFONICA	2569	912	1529	6045	141761
2026	2	2	PAGINA WEB	745	198	392	335	330
2026	2	2	RED SOCIAL	11	0	6	5	10
2026	2	2	WHATSAPP	10835	1176	1196	4919	24009
2026	2	2	APLICACIÓN MOVIL	4806	1749	2273	7032	12649
2026	2	3	OFICINA	2557	741	527	968	7675
2026	2	3	LINEA TELEFONICA	2107	691	1248	4847	116042
2026	2	3	PAGINA WEB	815	230	460	406	362
2026	2	3	RED SOCIAL	8	1	4	3	9
2026	2	3	WHATSAPP	12021	1233	1220	4664	21135
2026	2	3	APLICACIÓN MOVIL	5653	1905	2450	6976	13288

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