

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	NSU Oficinas Físicas	NSU Línea Telefónica	NSU Oficinas Virtuales
2020	1	1	4,22	4,51	2,49
2020	1	2	4,30	4,49	2,42
2020	1	3	4,32	4,46	2,38
2020	2	1			
2020	2	2			
2020	2	3			
2020	3	1			
2020	3	2			
2020	3	3			
2020	4	1			
2020	4	2			
2020	4	3			

El indicador se obtiene como resultado del promedio de calificación para el período medido.