

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
2021	1	1	4,48	4,55	2,54
2021	1	2	4,51	4,54	2,42
2021	1	3	4,57	4,64	2,37
2021	2	1	4,56	4,63	2,39
2021	2	2	4,56	4,62	2,31
2021	2	3	4,57	4,64	2,37
2021	3	1			
2021	3	2			
2021	3	3			
2021	4	1			
2021	4	2			
2021	4	3			

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