

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	3,62	4,43	2,21
2020	2	2	3,98	4,45	2,28
2020	2	3	4,17	4,49	2,25
2020	3	1	4,16	4,47	2,16
2020	3	2	4,22	4,49	2,21
2020	3	3	4,45	4,49	2,26
2020	4	1	4,45	4,56	2,61
2020	4	2	4,50	4,57	2,39
2020	4	3	3,63	4,64	2,42

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