

## Resolución 3066 Artículo 53

### 53.1 Líneas Gratuitas de Atención al Usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Abril
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	997.818	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	962.506	96%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.		89%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	35.312	4%
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	19	

### 53.2 Oficinas Físicas de Atención al Usuario

Indicador	Porcentaje Abril
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	79%
Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.	8%

### QUEJAS MAS FRECUENTES DE LOS USUARIOS ABRIL 2015 (Resolución 3066 Artículo 53.3)

MOTIVO QUEJA	CANTIDAD
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	24.070
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	3.804
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	2.750
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	2.706
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	2.113
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REAN	1.939
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	1.497
NEGACIÓN DE CONSUMOS	976
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	846
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	788
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL API	331
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	312
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	308
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	305
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	304
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A INT	280
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	256
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	202
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	156
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	118
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARI	116
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR E	111
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	101
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	97
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACIÓN DE CONTRATO	91
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS	76
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	61
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUMI	46
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	41
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MODA	40
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN PE	35
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSTPAGO	24
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO	23
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	16
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIALE	13
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	9
INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC	8
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	8
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCION DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTIA	5
INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE	4
INCONFORMIDAD CON LA APERTURA DE BANDAS DEL EQUIPO TERMINAL	1
<b>Total general</b>	<b>44.987</b>