



Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

53.1 Líneas gratuitas de atención al usuario

| Indicador | Cantidad | Porcentaje Abril |
|---|-----------|------------------|
| Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario | 1,227,966 | |
| Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente. | 1,082,897 | 88% |
| Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos. | | 82% |
| 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. | 145,069 | 12% |
| 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. | 21 | |

53.4 Para la atención de SMS enviados al código 85432

| Indicador | Porcentaje Abril |
|---|------------------|
| El porcentaje de solicitudes de atención realizadas a través del mecanismo de envío de SMS, en las que se estableció comunicación con el solicitante antes de finalizado el día calendario siguiente a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra "QUEJA". | 58% |
| El porcentaje de solicitudes de atención realizadas a través del mecanismo de envío de SMS, en las que se envió el mensaje corto de texto -SMS- de respuesta antes de transcurridos cinco (5) minutos posteriores a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra "QUEJA". | 32% |

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. | 90% |
| 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. | 9% |

53.3 Quejas más frecuentes de los usuarios Abril 2015

| Motivo Queja | Cantidad |
|--|---------------|
| INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO | 12,464 |
| INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS | 5,764 |
| FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA | 3,995 |
| INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA | 3,136 |
| INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS | 3,043 |
| INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO | 2,556 |
| INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN | 2,380 |
| NEGACIÓN DE CONSUMOS | 1,722 |
| INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL APL | 1,173 |
| INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO | 981 |
| INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES | 661 |
| INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REAN | 647 |
| INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA | 574 |
| INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES | 532 |
| NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL | 503 |
| INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA | 433 |
| INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD | 388 |
| INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A INT | 284 |
| INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS | 163 |
| INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 135 |
| INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN | 128 |
| FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUMI | 111 |
| INCONFORMIDAD CON LA TERMINACIÓN DE CONTRATO | 102 |
| INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARIO | 100 |
| INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN | 90 |
| INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO | 78 |
| FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR E | 66 |
| INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO | 51 |
| INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE | 49 |
| INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO | 46 |
| INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN PF | 36 |
| INCONFORMIDAD CON LA RECEPCIÓN DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTÍA | 34 |
| INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIALE | 29 |
| INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO | 26 |
| INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS | 24 |
| INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSTPAGO | 22 |
| INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES | 14 |
| INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC | 10 |
| INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MODA | 4 |
| INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO ROAMING INTERNACIONAL | 3 |
| INCONFORMIDAD CON LA APERTURA DE BANDAS DEL EQUIPO TERMINAL | 2 |
| INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO | 2 |
| Total general | 42,561 |