



Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

53.1 Líneas gratuitas de atención al usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Agosto
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	1,020,875	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	984,886	96%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.		83%
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.	35,989	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.	18	

53.4 Para la atención de SMS enviados al código 85432

Indicador	Porcentaje Agosto
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".	71%

53.2 Oficinas físicas de atención al usuario

Indicador	Porcentaje Agosto
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	84%
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 Agosto 2016

Motivo Queja	Cantidad
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	12,041
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	6,571
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	4,055
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	3,196
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	3,027
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	2,085
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	1,828
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL AI	1,149
NEGACIÓN DE CONSUMOS	1,084
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	946
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REA	682
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	597
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	594
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	569
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	525
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	454
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A IN	326
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	268
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTAR	142
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS	124
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACIÓN DE CONTRATO	122
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	118
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	113
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	99
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	82
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUN	71
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR	53
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	36
INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE	34
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	27
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN	25
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO	20
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	18
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCIÓN DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTÍA	17
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIAL	13
INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC	12
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	12
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSTPAGO	9
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MOI	5
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	2
Total general	41,151