



## Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

### 53.1 Líneas gratuitas de atención al usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Diciembre
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	858.289	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	833.428	97%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.		88%
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.	24.861	3%
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.	14	

### 53.4 Para la atención de SMS enviados al código 85432

Indicador	Porcentaje Diciembre
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".	23%
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".	82%

### 53.2 Oficinas físicas de atención al usuario

Indicador	Porcentaje Diciembre
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	87%
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.	7%

### 53.3 Quejas más frecuentes de los usuarios Diciembre 2015

Motivo Queja	Cantidad
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	12.089
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	3.554
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	2.390
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	1.904
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	1.665
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	1.580
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	1.510
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL APL	1.473
NEGACIÓN DE CONSUMOS	1.435
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	1.030
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	655
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REAN	640
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	571
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	466
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	379
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	361
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	276
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	228
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A INT	201
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	195
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	111
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	89
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARIO	88
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACIÓN DE CONTRATO	73
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS	56
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUMI	56
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	56
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	36
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIALE	35
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR E	34
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	34
INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE	27
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCIÓN DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTÍA	21
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	20
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MODA	19
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO	15
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN PF	12
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSTPAGO	12
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	7
INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC	3
INCONFORMIDAD CON LA APERTURA DE BANDAS DEL EQUIPO TERMINAL	1
<b>Total general</b>	<b>33.407</b>