



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	947,866	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	878,425	93%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.		84%
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.	69,441	7%
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 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".	55%
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".	68%

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.	83%
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.	4%

53.3 Quejas más frecuentes de los usuarios Diciembre 2016

Motivo Queja	Cantidad
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	12,735
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	8,268
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	5,320
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	2,851
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	2,833
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	1,840
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	1,365
NEGACIÓN DE CONSUMOS	1,234
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	1,023
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	724
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	694
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	634
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL AI	589
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REA	526
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	507
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	351
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A IN	234
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	157
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTAR	121
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	118
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS	111
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACIÓN DE CONTRATO	102
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	93
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUM	93
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	75
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	68
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	64
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR	47
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	46
INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE	46
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO	34
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN	31
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSTPAGO	23
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIAL	19
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	19
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCIÓN DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTÍA	11
INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC	10
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	8
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	6
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MOI	2
INCONFORMIDAD POR EL COBRO DE IVA	1
INCONFORMIDAD CON LA APERTURA DE BANDAS DEL EQUIPO TERMINAL	1
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO ROAMING INTERNACIONAL	1
Total general	43,035