

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

### 53.1 Líneas gratuitas de atención al usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Enero - 2017
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	1,125,920	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	1,037,151	92%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.		80%
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.	88,769	8%

### 53.2 Oficinas físicas de atención al usuario

Indicador	Porcentaje Enero - 2017
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.	4%

### 53.3 Quejas más frecuentes de los usuarios Enero 2017

Motivo Queja	Cantidad
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	11,122
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	7,955
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	3,897
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	2,723
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	2,648
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	1,509
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	1,093
NEGACIÓN DE CONSUMOS	1,049
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	942
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	683
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	576
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REA	526
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	499
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	498
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL A	422
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	321
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A IN	225
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACIÓN DE CONTRATO	167
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	153
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	123
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	107
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS	105
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTAR	102
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUM	90
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	81
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	64
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	58
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN	55
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR	50
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	30
INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE	29
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIAL	28
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	25
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSTPAGO	20
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO	17
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MOI	14
INCONFORMIDAD POR EL COBRO DE IVA	12
INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC	12
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCIÓN DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTÍA	11
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	9
INCONFORMIDAD CON LA APERTURA DE BANDAS DEL EQUIPO TERMINAL	8
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	4
<b>Total general</b>	<b>38,062</b>

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

Indicador	Porcentaje Enero - 2017
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".	72%
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".	25%