



Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

53.1 Líneas gratuitas de atención al usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Julio
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	954,890	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	913,881	96%
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.	41,009	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.	20	

53.4 Para la atención de SMS enviados al código 85432

Indicador	Porcentaje Julio
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".	99%
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".	45%

53.2 Oficinas físicas de atención al usuario

Indicador	Porcentaje Julio
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	85%
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 Julio 2016

Motivo Queja	Cantidad
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	11,574
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	5,892
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	3,528
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	3,427
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	3,294
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	2,035
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	2,000
NEGACIÓN DE CONSUMOS	1,193
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL A	1,052
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	900
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	571
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REA	565
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	548
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	490
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	488
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	436
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTAR	264
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A IN	179
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	126
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	113
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	109
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACIÓN DE CONTRATO	104
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUN	104
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	104
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	99
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS	87
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR	54
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	41
INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE	33
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	26
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	20
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIAL	19
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO	17
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	16
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN	16
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCIÓN DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTÍA	14
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSTPAGO	11
INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC	6
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MOI	4
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO ROAMING INTERNACIONAL	2
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	2
INCONFORMIDAD POR EL COBRO DE IVA	2
INCONFORMIDAD CON LA APERTURA DE BANDAS DEL EQUIPO TERMINAL	1
Total general	39,566