



Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

53.1 Líneas gratuitas de atención al usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Junio
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	991,155	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	956,535	97%
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.	34,620	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.	16	

53.4 Para la atención de SMS enviados al código 85432

Indicador	Porcentaje Junio
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".	54%
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".	74%

53.2 Oficinas físicas de atención al usuario

Indicador	Porcentaje Junio
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	86%
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 Junio 2015

Motivo Queja	Cantidad
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	12,483
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	5,837
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	4,024
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	3,485
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	3,305
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	2,312
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	1,961
NEGACIÓN DE CONSUMOS	1,374
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL A	1,225
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	943
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REA	618
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	569
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	538
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	534
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	493
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	490
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A IN	388
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	176
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	145
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	141
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTAF	129
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUN	101
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	91
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACIÓN DE CONTRATO	90
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	78
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS	76
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR	51
INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE	40
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	35
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN	33
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIAL	23
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO	21
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	20
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	20
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSTPAGO	17
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	15
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCIÓN DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTÍA	13
INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC	10
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MOI	3
INCONFORMIDAD CON LA APERTURA DE BANDAS DEL EQUIPO TERMINAL	3
INCONFORMIDAD POR EL COBRO DE IVA	2
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO ROAMING INTERNACIONAL	2
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	1
Total general	41,915