

## Resolución 3066 Artículo 53

### 53.1 Líneas Gratuitas de Atención al Usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Junio
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	935.672	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	902.119	96%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.		90%
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.	33.553	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.	10	

### 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.	90%
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.	12%

### QUEJAS MAS FRECUENTES DE LOS USUARIOS JUNIO 2015 (Resolución 3066 Artículo 53.3)

MOTIVO QUEJA	CANTIDAD
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	17.400
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	4.024
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	2.790
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	2.073
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	1.659
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	1.600
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	1.534
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	1.409
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REAN	1.255
NEGACIÓN DE CONSUMOS	1.151
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	859
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	608
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL AP	608
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	303
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	250
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A INT	245
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	237
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	164
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	153
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	138
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACIÓN DE CONTRATO	136
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARI	117
INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE	96
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	85
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR E	76
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	72
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	60
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	52
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUMI	51
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS	40
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN PE	39
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIALE	29
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO	28
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSTPAGO	25
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MODA	23
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	15
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCIÓN DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTÍA	11
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	11
INCONFORMIDAD CON LA APERTURA DE BANDAS DEL EQUIPO TERMINAL	5
INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC	5
INCONFORMIDAD POR EL COBRO DE IVA	4
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	3
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO ROAMING INTERNACIONAL	1
<b>Total general</b>	<b>39.444</b>