



Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

53.1 Líneas gratuitas de atención al usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Marzo
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	1,225,989	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	1,124,265	92%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.		71%
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.	101,724	8%
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.	78	

53.4 Para la atención de SMS enviados al código 85432

Indicador	Porcentaje Marzo
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".	64%
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".	73%

53.2 Oficinas físicas de atención al usuario

Indicador	Porcentaje Marzo
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	75%
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.	8%

53.3 Quejas más frecuentes de los usuarios Marzo 2015

Motivo Queja	Cantidad
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	13,368
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	4,805
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	3,213
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	2,869
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	2,412
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	2,189
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	2,026
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL A	1,529
NEGACIÓN DE CONSUMOS	1,396
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	947
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	853
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REA	761
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	522
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	461
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	418
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	329
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	315
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A IN	313
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS	201
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	175
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	135
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTAF	118
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	118
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	99
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	87
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACIÓN DE CONTRATO	85
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUM	83
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR	63
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	45
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIAL	39
INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE	34
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSTPAGO	22
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN	20
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO	16
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCIÓN DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTÍA	16
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	15
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	14
INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC	6
INCONFORMIDAD POR EL COBRO DE IVA	4
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MOD	3
INCONFORMIDAD CON LA APERTURA DE BANDAS DEL EQUIPO TERMINAL	2
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	1
OTROS	1
Total general	40,128