

Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

53.1 Líneas gratuitas de atención al usuario

| Indicador | Cantidad | Porcentaje Noviembre |
|---|----------|----------------------|
| Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario | 920.889 | |
| Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente. | 897.681 | 97% |
| Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos. | | 87% |
| 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. | 23.208 | 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. | 17 | |

53.4 Para la atención de SMS enviados al código 85432

| Indicador | Porcentaje Noviembre |
|---|----------------------|
| 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". | 16% |
| 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". | 83% |

53.2 Oficinas físicas de atención al usuario

| Indicador | Porcentaje Noviembre |
|---|----------------------|
| 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. | 8% |

53.3 Quejas más frecuentes de los usuarios Noviembre 2015

| Motivo Queja | Cantidad |
|---|---------------|
| INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO | 13.134 |
| INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS | 3.607 |
| FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA | 2.832 |
| INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO | 1.991 |
| INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS | 1.892 |
| INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA | 1.892 |
| INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL A | 1.430 |
| NEGACIÓN DE CONSUMOS | 1.308 |
| INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN | 1.206 |
| INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO | 1.137 |
| INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO | 769 |
| INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REA | 592 |
| INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES | 522 |
| NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL | 421 |
| INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA | 414 |
| INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD | 375 |
| INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A IN | 254 |
| INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES | 248 |
| INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 197 |
| INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN | 120 |
| INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO | 110 |
| INCONFORMIDAD CON LA TERMINACIÓN DE CONTRATO | 80 |
| INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTAR | 69 |
| INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN | 63 |
| FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUM | 63 |
| INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA | 62 |
| INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO | 46 |
| FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR | 32 |
| INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS | 27 |
| INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS | 26 |
| INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIAL | 21 |
| INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE | 19 |
| INCONFORMIDAD CON LA RECEPCIÓN DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTÍA | 15 |
| INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSTPAGO | 14 |
| INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES | 13 |
| INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MO | 10 |
| INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN | 9 |
| INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO | 5 |
| INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO | 4 |
| INCONFORMIDAD CON LA APERTURA DE BANDAS DEL EQUIPO TERMINAL | 2 |
| INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC | 1 |
| SUSPENSIÓN PAGO OPORTUNO Y/O PAGO NO REGISTRADO EN ETB | 1 |
| INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO ROAMING INTERNACIONAL | 1 |
| Total general | 35.034 |