



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	929,533	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	869,861	94%
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.	59,672	6%
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.	14	

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".	46%
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".	70%

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.	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.	4%

53.3 Quejas más frecuentes de los usuarios Noviembre 2016

Motivo Queja	Cantidad
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	12,165
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	7,090
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	5,347
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	2,768
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	2,764
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	2,037
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	2,011
NEGACIÓN DE CONSUMOS	1,291
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	803
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL AI	661
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	614
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	588
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	578
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	507
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REA	479
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	348
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A IN	316
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACIÓN DE CONTRATO	159
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	155
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS	117
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	108
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTAF	107
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUN	94
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	75
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	58
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	54
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	51
INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE	44
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR	37
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	32
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO	28
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN	27
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSTPAGO	19
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCIÓN DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTÍA	18
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	18
INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC	15
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIAL	15
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	10
INCONFORMIDAD POR EL COBRO DE IVA	8
INCONFORMIDAD CON LA APERTURA DE BANDAS DEL EQUIPO TERMINAL	6
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MOD	6
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO ROAMING INTERNACIONAL	2
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	1
Total general	41,631