

53.1 Líneas Gratuitas de Atención al Usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Agosto
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	530.983	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	523.021	99%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.		95%
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.	7.962	1%
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.	4	

53.2 Oficinas Físicas de Atención al Usuario

Indicador	Porcentaje Agosto
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	81%
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%

**QUEJAS MAS FRECUENTES DE LOS USUARIOS AGOSTO 2014
(Resolución 3066 Artículo 53.3)**

MOTIVO QUEJA	CANTIDAD
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	17.513
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	14.773
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	2.532
INCONFORMIDAD CON EL CORTE/SUSPENSIÓN/ACTIVACION/RESTABLECIMIENTO/REANU	1.864
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	1.503
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	1.276
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	874
NEGACION DE CONSUMOS	671
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	512
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUMI	453
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	273
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	264
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACION	232
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	221
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL APL	218
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	166
INCONFORMIDAD CON LA CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA	158
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACION	116
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	54
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A INT	40
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPPLEMENTARIC	40
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACION DEL CONTRATO	29
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	23
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICION DE EQUIPOS TERMINALES	10
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACION DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIALES	10
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACION DE CONTRATO	5
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	5
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN AREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR E	4
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	3
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PQR	3
INCOFORMIDAD CON LA ACTIVACION DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS	2
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	2
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACION	1
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCION DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTIA	1
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN PR	1
OTROS	23
Total general	43.875