

## Resolución 3066 Artículo 53

### 53.1 Líneas Gratuitas de Atención al Usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Noviembre
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	822.142	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	760.904	93%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.		75%
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.	61.238	7%
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.	38	

### 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.	84%
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.	7%

### QUEJAS MAS FRECUENTES DE LOS USUARIOS NOVIEMBRE 2014 (Resolución 3066 Artículo 53.3)

MOTIVO QUEJA	CANTIDAD
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	18.766
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	11.327
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	8.676
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REANUDACIÓN, DES	1.521
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	1.219
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	1.079
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	1.008
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	588
NEGACIÓN DE CONSUMOS	536
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	401
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	280
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	238
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	193
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	171
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL APLICADO EN LA F	171
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET	162
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	147
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	116
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	94
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	45
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUMINISTRADO POR	44
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIALES O PUBLICITA	34
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS	31
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	20
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	15
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACION DE CONTRATO	9
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	8
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	6
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	5
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MODALIDAD PREPA	3
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	3
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN AREAS DE COBRAMIENTOS INFORMADA POR EL PROVEEDOR	1
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCION DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTIA	1
<b>Total general</b>	<b>46.918</b>