

## Resolución 3066 Artículo 53

### 53.1 Líneas Gratuitas de Atención al Usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Octubre
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	864.064	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	823.114	95%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.		79%
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.	40.950	5%
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.	24	

### 53.2 Oficinas Físicas de Atención al Usuario

Indicador	Porcentaje Octubre
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	79%
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 OCTUBRE 2014 (Resolución 3066 Artículo 53.3)

MOTIVO QUEJA	CANTIDAD
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	23.911
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	16.405
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	4.617
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REAN	1.841
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	1.490
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	1.234
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	995
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	706
NEGACIÓN DE CONSUMOS	654
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	542
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	319
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL APL	314
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	283
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	259
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	240
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	205
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	131
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	93
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	57
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS	43
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A INT	40
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIALES	38
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACION DE CONTRATO	14
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	13
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	13
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLA EN EL EQUIPO TERMINAL SUMIN	10
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	8
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN AREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR E	5
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACION	4
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	4
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	2
INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE	1
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PQR	1
<b>Total general</b>	<b>54.492</b>