

## Resolución 3066 Artículo 53

### 53.1 Líneas Gratuitas de Atención al Usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Septiembre
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	629.035	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	601.224	96%
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.	27.811	4%
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.	18	

### 53.2 Oficinas Físicas de Atención al Usuario

Indicador	Porcentaje Septiembre
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.	6%

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

MOTIVO QUEJA	CANTIDAD
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	21.912
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	14.006
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	5.785
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACION, RESTABLECIMIENTO, REANU	1.979
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	1.278
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	1.118
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	1.019
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLA EN EL EQUIPO TERMINAL SUMIN	751
NEGACION DE CONSUMOS	645
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	631
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	382
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL APL	316
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	312
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	241
INCONFORMIDAD CON LA CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA	226
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	212
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACION	151
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACION	137
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A INT	48
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACION DEL CONTRATO	47
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARIC	38
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	29
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	18
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN AREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR E	13
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACION DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIALES	13
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACION DE CONTRATO	11
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICION DE EQUIPOS TERMINALES	6
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	3
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	3
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MODA	3
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	3
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PQR	2
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	1
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCION DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTIA	1
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTA POR ATENCION AL USUARIO SIN PRE	1
INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE.	1
OTROS	4
<b>Total general</b>	<b>51.346</b>