

Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

53.1 Líneas gratuitas de atención al usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Agosto
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	979.514	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	932.088	95%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.		86%
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.	47.426	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.	16	

53.4 Para la atención de SMS enviados al código 85432

Indicador	Porcentaje Agosto
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".	48%
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".	67%

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.	87%
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.	11%

53.3 Quejas más frecuentes de los usuarios Agosto 2015

Motivo Queja	Cantidad
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	16.962
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	4.520
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	4.135
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	3.061
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	2.587
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	2.248
NEGACIÓN DE CONSUMOS	1.666
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	1.623
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REAN	1.433
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	1.228
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	1.159
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL APL	798
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	674
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	637
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	371
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	322
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	306
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A INT	276
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	216
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	189
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	126
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACIÓN DE CONTRATO	112
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARIO	100
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	86
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	66
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUMI	65
INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE	57
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR E	54
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	45
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS	40
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIALE	27
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSTPAGO	21
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	20
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCIÓN DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTÍA	16
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO	14
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MODA	12
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN PF	9
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	8
INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC	7
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	6
INCONFORMIDAD CON LA APERTURA DE BANDAS DEL EQUIPO TERMINAL	4
INCONFORMIDAD POR EL COBRO DE IVA	2
Total general	45.308