

Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

53.1 Líneas gratuitas de atención al usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Enero
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	914.210	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	864.038	95%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.		80%
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.	50.172	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.	27	

53.4 Para la atención de SMS enviados al código 85432

Indicador	Porcentaje Enero
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".	1%
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".	53%

53.2 Oficinas físicas de atención al usuario

Indicador	Porcentaje Enero
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	80%
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%

53.3 Quejas más frecuentes de los usuarios Enero 2015

Motivo Queja	Cantidad
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	13.424
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	3.841
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	2.557
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	2.491
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	2.402
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	1.642
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	1.578
NEGACIÓN DE CONSUMOS	1.554
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	1.417
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL APL	1.417
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	892
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	776
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REAN	704
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	466
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	421
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	398
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	309
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A INT	214
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	202
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	196
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	191
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	145
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARIO	136
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACIÓN DE CONTRATO	115
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	97
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUMI	55
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	50
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR E	49
INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE	47
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS	42
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIALE	33
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCIÓN DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTÍA	24
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	18
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN PF	15
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSTPAGO	12
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	11
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MODA	11
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO	10
INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC	3
INCONFORMIDAD POR EL COBRO DE IVA	2
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO ROAMING INTERNACIONAL	1
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	1
Total general	37.969