

Resolución 3066 Artículo 53

53.1 Líneas Gratuitas de Atención al Usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Febrero
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	1.050.951	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	1.000.494	95%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.		78%
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.	50.457	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.	25	

53.2 Oficinas Físicas de Atención al Usuario

Indicador	Porcentaje Febrero
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	66%
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%

QUEJAS MAS FRECUENTES DE LOS USUARIOS FEBRERO 2015 (Resolución 3066 Artículo 53.3)

MOTIVO QUEJA	CANTIDAD
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	24.221
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	12.110
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	2.422
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REAN	1.890
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	1.510
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	1.161
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	1.056
NEGACIÓN DE CONSUMOS	1.013
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	940
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	870
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	590
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	305
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	294
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	287
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	234
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MODA	226
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL AP	205
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A INT	196
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	188
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUMI	126
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	124
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIALE	123
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	83
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	71
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACION DE CONTRATO	51
INCONFORMIDAD CON LOS COBROS INOPORTUNOS	38
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR E	30
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARI	29
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	21
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	12
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCION DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTIA	8
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	7
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	7
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO	6
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSPAGO	5
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	5
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN AREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR E	4
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	3
INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC	2
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACIÓN DE CONTRATO	2
INCONFORMIDAD CON LA APERTURA DE BANDAS DEL EQUIPO TERMINAL	1
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PQR	1
Total general	50.477