

Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

53.1 Líneas gratuitas de atención al usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Febrero
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	1.003.648	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	965.469	96%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.		82%
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.	38.179	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.	25	

53.4 Para la atención de SMS enviados al código 85432

Indicador	Porcentaje Febrero
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".	94%
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".	64%

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.	77%
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%

53.3 Quejas más frecuentes de los usuarios Febrero 2015

Motivo Queja	Cantidad
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	13.991
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	4.334
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	2.641
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	2.590
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	2.045
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	1.911
NEGACIÓN DE CONSUMOS	1.754
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	1.720
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL APL	1.651
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	1.284
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	1.101
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REAN	853
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	718
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	531
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	481
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	444
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	308
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	293
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A INT	251
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	213
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	136
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACIÓN DE CONTRATO	123
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	110
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	109
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARIO	108
INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE	72
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUMI	68
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR E	61
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS	53
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	45
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIALE	28
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	25
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO	23
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MODA	14
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCIÓN DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTÍA	14
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN PF	14
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	13
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSTPAGO	12
INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC	5
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	4
INCONFORMIDAD CON LA APERTURA DE BANDAS DEL EQUIPO TERMINAL	2
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO ROAMING INTERNACIONAL	1
Total general	40.154