

Resolución 3066 Artículo 53

53.1 Líneas Gratuitas de Atención al Usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Marzo
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	1.311.593	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	1.250.569	95%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.		81%
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.	61.024	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.	24	

53.2 Oficinas Físicas de Atención al Usuario

Indicador	Porcentaje Marzo
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	67%
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.	12%

QUEJAS MÁS FRECUENTES DE LOS USUARIOS MARZO 2015 (Resolución 3066 Artículo 53.3)

MOTIVO QUEJA	CANTIDAD
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	32.548
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	3.378
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	3.320
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	2.395
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	2.000
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REAN	1.542
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	1.093
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	1.045
NEGACIÓN DE CONSUMOS	1.001
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	945
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	780
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL AP	370
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	331
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	296
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	291
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	275
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A INT	268
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	155
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARI	139
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	120
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	110
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	109
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS	81
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	81
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACION DE CONTRATO	73
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	70
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR E	60
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUMI	31
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MODA	26
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSPAGO	23
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	22
INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE	21
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO	11
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIALE	11
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	10
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN PR	5
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCION DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTIA	4
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	4
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	3
SUSPENSIÓN PAGO OPORTUNO Y/O PAGO NO REGISTRADO EN ETB	2
Total general	53.049