

Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

53.1 Líneas gratuitas de atención al usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Mayo
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	985,326	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	947,174	96%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.		85%
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.	38,152	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.	12	

53.4 Para la atención de SMS enviados al código 85432

Indicador	Porcentaje Mayo
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".	82%
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".	75%

53.2 Oficinas físicas de atención al usuario

Indicador	Porcentaje Mayo
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	84%
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.	9%

53.3 Quejas más frecuentes de los usuarios Mayo 2015

Motivo Queja	Cantidad
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	13,035
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	5,544
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	4,081
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	3,615
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	2,977
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	2,535
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	2,094
NEGACIÓN DE CONSUMOS	1,806
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL APL	1,183
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	830
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REAN	797
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	550
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	504
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	492
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	485
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	480
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A INT	331
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	256
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	147
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	122
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARI	120
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUMI	99
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	97
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACIÓN DE CONTRATO	82
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	78
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS	66
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR E	58
INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE	48
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	46
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	43
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	27
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN PF	27
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIALE	22
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO	21
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSTPAGO	15
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCIÓN DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTÍA	15
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	14
INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC	5
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO ROAMING INTERNACIONAL	2
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MODA	1
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	1
INCONFORMIDAD POR EL COBRO DE IVA	1
Total general	42,752