

Resolución 3066 Artículo 53

53.1 Líneas Gratuitas de Atención al Usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Mayo
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	956.120	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	919.249	96%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.		91%
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.	36.871	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	

53.2 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.	87%
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%

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

MOTIVO QUEJA	CANTIDAD
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	22.854
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	4.299
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	2.593
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	2.489
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	1.516
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	1.492
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REAN	1.462
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	1.263
NEGACIÓN DE CONSUMOS	1.075
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	975
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	854
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL AP	537
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	313
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	302
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	286
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	281
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A INT	244
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	207
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	131
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	117
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARI	113
INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE	105
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACIÓN DE CONTRATO	99
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	97
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR E	91
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	86
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS	61
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	54
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUMI	49
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MODA	36
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	34
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN PR	33
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSTPAGO	33
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO	23
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIALE	19
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	14
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCIÓN DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTÍA	9
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	9
INCONFORMIDAD POR EL COBRO DE IVA	6
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	4
INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC	4
INCONFORMIDAD CON LA APERTURA DE BANDAS DEL EQUIPO TERMINAL	1
Total general	44.270