

Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

53.1 Líneas gratuitas de atención al usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Octubre
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	992.913	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	959.459	97%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.		84%
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.	33.454	3%
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.	18	

53.4 Para la atención de SMS enviados al código 85432

Indicador	Porcentaje Octubre
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".	4%
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".	61%

53.2 Oficinas físicas de atención al usuario

Indicador	Porcentaje Octubre
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	85%
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 Octubre 2015

Motivo Queja	Cantidad
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	15.324
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	3.867
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	3.741
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	1.980
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	1.895
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	1.851
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	1.832
NEGACIÓN DE CONSUMOS	1.537
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL API	1.338
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	1.104
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	890
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REAN	853
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	655
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	507
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	436
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	296
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A INT	286
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	250
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	232
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	168
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	153
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACIÓN DE CONTRATO	98
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARIO	97
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	87
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	67
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUMI	53
INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE	50
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	48
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR E	47
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS	27
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIALE	25
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MODA	17
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCIÓN AL USUARIO SIN PF	16
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO	14
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	14
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	13
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSTPAGO	10
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	9
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCIÓN DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTÍA	7
INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC	4
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MINIMA	2
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO ROAMING INTERNACIONAL	2
INCONFORMIDAD POR EL COBRO DE IVA	2
SUSPENSIÓN PAGO OPORTUNO Y/O PAGO NO REGISTRADO EN ETB	1
INCONFORMIDAD CON LA APERTURA DE BANDAS DEL EQUIPO TERMINAL	1
Total general	39.906