

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	964,145	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	884,590	92%
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.	79,555	8%
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	

53.4 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".	63%
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".	46%

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.	82%
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.	7%

53.3 Quejas más frecuentes de los usuarios Octubre 2016

Motivo Queja	Cantidad
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	12,664
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	7,078
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	5,355
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	2,674
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	2,520
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	2,245
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	1,765
NEGACIÓN DE CONSUMOS	1,177
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	850
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL APL	732
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	654
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	606
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	593
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REAN	474
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	466
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	420
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A INT	235
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	141
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARIO	141
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACIÓN DE CONTRATO	140
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	116
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	105
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS	103
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUMI	87
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	79
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	64
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR E	43
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	43
INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE	37
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN PF	26
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	23
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCIÓN DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTÍA	19
INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC	17
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	17
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSTPAGO	17
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO	16
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIALE	13
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	11
INCONFORMIDAD CON LA APERTURA DE BANDAS DEL EQUIPO TERMINAL	6
INCONFORMIDAD POR EL COBRO DE IVA	5
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO ROAMING INTERNACIONAL	1
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MODA	1
Total general	41,779