

Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

53.1 Líneas gratuitas de atención al usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Septiembre
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	982.031	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	953.587	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.	28.444	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.	19	

53.4 Para la atención de SMS enviados al código 85432

Indicador	Porcentaje Septiembre
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".	20%
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".	69%

53.2 Oficinas físicas de atención al usuario

Indicador	Porcentaje Septiembre
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	88%
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 Septiembre 2015

Motivo Queja	Cantidad
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	16.360
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	5.288
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	4.244
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	3.194
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	2.096
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	1.882
NEGACIÓN DE CONSUMOS	1.849
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	1.660
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	1.170
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	1.141
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL API	1.127
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REAN	1.065
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	675
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	518
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	470
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	372
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	309
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A INT	300
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	228
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	157
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	132
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACIÓN DE CONTRATO	127
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARIO	94
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	82
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	72
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	62
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUMI	58
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR E	56
INCONFORMIDAD CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECURSO EN TRÁMITE	49
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y/O LINEAS	30
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIALE	25
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN PF	19
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO	17
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSTPAGO	12
INCONFORMIDAD CON EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS	10
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCIÓN DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTÍA	10
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MODA	9
INCONFORMIDAD POR EL COBRO DE IVA	8
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	7
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	6
INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC	4
INCONFORMIDAD CON LA APERTURA DE BANDAS DEL EQUIPO TERMINAL	3
OTROS	2
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO ROAMING INTERNACIONAL	1
Total general	45.000