

Resolución 3066 Artículo 53

53.1 Líneas Gratuitas de Atención al Usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje Enero
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	1.049.896	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	978.405	93%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.		73%
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.	71.491	7%
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.	29	

53.2 Oficinas Físicas de Atención al Usuario

Indicador	Porcentaje Enero
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	79%
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.	11%

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

MOTIVO QUEJA	CANTIDAD
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	21.834
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	14.898
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	2.033
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REAN	1.614
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	1.300
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	1.278
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	780
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	779
NEGACIÓN DE CONSUMOS	730
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	660
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	622
INCONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO APLICADO	221
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	196
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	187
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	185
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO APLICADO POR LA AUTORIDAD TERRITORIAL Y EL APL	156
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	144
INCONFORMIDAD CON LA TRANSFERENCIA DE SALDOS EN LOS SERVICIOS BAJO LA MODA	134
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A INT	133
INCONFORMIDAD CON LA COMPENSACIÓN	103
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	76
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR LAS FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL SUMI	69
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	68
INCONFORMIDAD CON LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES CON FINES COMERCIALES	64
INCONFORMIDAD CON LA TERMINACION DE CONTRATO	51
INCONFORMIDAD CON LA CESIÓN DE CONTRATO	20
INCONFORMIDAD CON LA ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARIC	20
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	15
INCONFORMIDAD CON EL COBRO EN LAS CONSULTAS POR ATENCION AL USUARIO SIN PR	9
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN AREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR E	6
INCONFORMIDAD CON ABONOS NO APLICADOS Y/O CARGOS MORA	4
INCONFORMIDAD CON LA REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	4
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	3
INCONFORMIDAD CON LA RECEPCION DE EQUIPO TERMINAL EN GARANTIA	3
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO UNILATERAL DE MODALIDAD PREPAGO A POSPAGO	2
INCONFORMIDAD CON LA APERTURA DE BANDAS DEL EQUIPO TERMINAL	2
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECURSO	2
INCONFORMIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC	1
INCONFORMIDAD POR LA NEGATIVA EN RECIBIR UNA PQR	1
Total general	48.407