

INFORME DE PQR DEL 1 AL 30 DE ABRIL DE 2017
Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1



ITEM	CAMPOS	VALORES
Item (a)	Total de peticiones, quejas	167198
	Peticiones, quejas y	LINEA 161133
	Peticiones, Quejas y	*
	Las peticiones y quejas a favor	167138
	Peticiones y quejas en contra	56
	Total de recursos de reposición	0
	Recurso de reposición en favor	0
	Recurso de reposición en contra	0
item (c)	SAP Silencio Administrativo Positivo	0
	SAPSIC Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio	0

INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION
DEL 1 AL 30 DE ABRIL DE 2017
Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual



1	Total de llamadas al IVR	925.332
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	...
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	917.007
4	Tiempo promedio en IVR	105
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	74
6	Total de llamadas a servicio al cliente	165.217
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	35
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	9368
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	5242
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	4126
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	16
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	155.849
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	130.559
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	9719
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	5996
16	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	9575
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	217
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	233
19	Total de usuarios que usaron el IVR	272579

Quejas más frecuentes presentadas por el usuario	Valor
Inconformidad en la calidad de atención al usuario	17
Inconformidad con la publicidad	10
Otros	8
Inconformidad con la vigencia de las recargas	6
Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes	6

INFORME DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO ARTICULO 4 RESOLUCION 4295 DE 2013 DEL 1 AL 30 DE ABRIL DE 2017		
ITEM	CAMPOS	VALORES
TOTAL DE SMS MES FEBRERO 4185 SMS		
a.	% 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".	100% Contactado
b.	% 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".	100%



Para la línea de atención al cliente	Valor
1. Porcentaje de llamadas enrutadas a la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	99,13%
2. Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera es inferior a 20 segundos	84,60%
3. Porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea	2,26%

Bogotá, Mayo 8 de 2017

Señores
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios de Servicios de
Comunicaciones.
Bogotá – Colombia

Referencia: AUDITORIA EXTERNA / CERTIFICACION DE SATISFACCION DEL SERVICIO a usuarios de Telefonía Móvil de **VIRGIN MOBILE COLOMBIA** de acuerdo con el Título III de la Circular Única en el numeral 1.1.4.3.2 * CERTIFICACION SOBRE CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO*, y en referencia al artículo 53 del Régimen de Protección de Usuarios.

De acuerdo con el Título III de la Circular Única de la referencia **CERTIFICAMOS** que la información reportada en la página Web de **VIRGIN MOBILE COLOMBIA** de la gestión realizada en mes de Abril de 2017, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Abril, reportaron sus canales de atención de línea gratuita y se ajusta integralmente a los parámetros establecidos en los numerales y artículos anteriormente mencionados, teniendo en cuenta los criterios de satisfacción No (1,3,6,9,10,13) los cuales hacen parte integral de la misma circular.

Se presenta a continuación los valores obtenidos con sus correspondientes **INDICADORES DE EFECTIVIDAD**.

CONSOLIDADO INDICADORES / CERTIFICACION SOBRE CAIDAD DE ATENCION AL USUARIO* usuarios VIRGIN MOBILE* MES
DE ABRIL - 2017

Título III de la Circular Única en el numeral 1.1.4.3.2 *, artículo 53 del Régimen de Protección de Usuarios de la SIC

CRITERIO No	CRITERIOS para establecer la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil*	INDICADOR	CANTIDAD LLAMADAS	CALCULO INDICADOR	RESULTADO INDICADOR EFECTIVIDAD
A) 1.1	Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR Total de llamadas al IVR	917.007 925.332	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,10%
B) 10, 13, 6	Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos Llamadas atendidas en menos de 20 segundos Total de llamadas a servicio al cliente	4.126 130.539 165.217	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	81,52%
C) 6.9	El porcentaje de 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 en la línea	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos Total de llamadas a servicio al cliente	5.242 165.217	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	3,17%

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LANUS
Auditor Manager
Consulclient

Bogotá, Mayo 8 de 2017

Señores

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Bogotá – Colombia

Referencia: AUDITORIA EXTERNA / CERTIFICACION DE SATISFACCION DEL SERVICIO a usuarios de Telefonía Móvil de **VIRGIN MOBILE COLOMBIA** según CIRCULAR 13 ARTICULO 4.2.3 / del Capítulo Cuarto del Título III de la Circular Única de la SIC.

De acuerdo con la Circular de la referencia **CERTIFICAMOS** que la información reportada en la página Web de **VIRGIN MOBILE COLOMBIA** de la gestión realizada en mes de Abril de 2017, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Abril, reportaron sus canales de atención de línea gratuita y se ajusta integralmente a los parámetros establecidos en los numerales y artículos anteriormente mencionados, teniendo en cuenta los criterios de satisfacción No (6,8,9,10,12,13,14,15 y 16) los cuales hacen parte integral de la misma circular.

Se presenta a continuación los valores obtenidos con sus correspondientes **INDICADORES DE EFECTIVIDAD**.

CONSOLIDADO INDICADORES DE SATISFACCION DEL SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL * usuarios VIRGIN MOBILE * MES DE ABRIL - 2017

CIRCULAR 13 ARTICULO 4.2.3 / del Capítulo Cuarto del Título III de la Circular Única de la SIC

CRITERIO No	CRITERIOS para establecer la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil*	INDICADOR	CANTIDAD LLAMADAS	TOTAL LLAMADAS	CAUSAS INDICADOR	INDICADOR POR ENTERO	RESULTADO INDICADOR SPECIFICIDAD
6, 8 y 12	Total de llamadas a servicio al cliente	Número total de llamadas atendidas por agentes Total de llamadas abandonadas por el cliente	25,845 5,368	30,213			
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/menor a 20 segundos		5,242			1,71%	
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	Duración (Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/menor a 20 segundos (+)) Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos (+)	5,753			1,88%	
21	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos (+)	5,086	30,532	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual / mayor a 20 segundos (+) / llamadas atendidas entre 21 y más de 60 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	1,65%	18,40%
26	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	0,075			0,24%	
28	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	Duración (Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos (+) / llamadas atendidas en menor de 20 segundos	4,128	24,405	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	1,36%	81,32%
33	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos		140,556			46,22%	
TOTAL						100,00%	100,00%

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient