

INFORME DE PQR DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2017
Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1



ITEM	CAMPOS	ENERO	FEBRERO	MARZO
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	194360	191280	188214
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	LINEA 183917 SMS 9882 CORREO 527 WEB_PORTAL 34	LINEA 189386 SMS 1794 CORREO 527 WEB_PORTAL 39	LINEA 178547 SMS 9572 CORREO 417 WEB_PORTAL 31
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	N/A	N/A	N/A
	Las peticiones y quejas a favor	194287	191206	188144
	Peticiones y quejas en contra	68	69	68
	Total de recursos de reposición	5	5	3
	Recurso de reposición a favor	0	0	0
	Recurso de reposición en contra	0	0	0
Item (c)	SAP Silencio Administrativo Positivo	0	0	0
	SAPSIC Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio	0	0	0

INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION
DEL 1 AL 31 DE MARZO DE 2017
Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual



1	Total de llamadas al IVR	1.006.371
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	997.609
4	Tiempo promedio en IVR	104
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	70
6	Total de llamadas a servicio al cliente	182.527
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	27
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	8712
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	4120
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	4.592
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	14
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	173.815
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	149.827
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	10056
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	5759
16	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	8173
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	214
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	228
19	Total de usuarios que usaron el IVR	272579

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 y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea	2.26%

Quejas más frecuentes presentadas por el usuario	Valor
Inconformidad en la calidad de atención al usuario	17
Otros	10
Negación de Consumos	10
Inconformidad con la publicidad	7
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 31 DE MARZO DE 2017**



ITEM	CAMPOS	VALORES
TOTAL DE SMS MES FEBRERO 9572 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%

Especialistas en Gestión Organizacional
y Servicio al Cliente



Bogotá, Abril 12 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 Marzo 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 Marzo, 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 / CERTIFICACION SOBRE CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO* usuarios VIRGIN MOBILE* MES
MARZO - 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. 3	Porcentaje de llamadas errutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR Total de llamadas al IVR	997.609 1.006.371	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,13%
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	4.392 148.827 182.527	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	84,90%
C) 4,9	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	4.320 182.527	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	2,36%

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Auditor Manager
Consulclient



Bogotá, Abril 12 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 Marzo 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 Marzo, 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 18) 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 SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL, * usuarios VIRGIN MOBILE * MES MARZO - 2017

CIRCULAR 13 ARTICULO 4.2.3 / del Capítulo Cuarto del Título II de la Circular Única de la SIC #93/013

ORDENO No	CRITERIOS para establecer la satisfacción de los usuarios de "Telefonia móvil"	INDICADOR	CANTIDAD LLAMADAS	TOTAL LLAMADAS	VALORO INDICADOR	INDICADOR POR ORDENO	RESULTADO INDICADOR EFECTIVIDAD
6. y 12	Total de llamadas a servicio al cliente	Número total de llamadas atendidas por agentes	173.803	182.327			
		Total de llamadas abandonadas por el cliente	8.512				
9	Llamadas atendidas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos		4.529	28.188	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual / mayor a 20 segundos (+) llamadas atendidas entre 22 y 40 segundos (+) llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos (+) llamadas atendidas en más de 61 segundos	3,19%	15,40%
14	Llamadas atendidas entre 22 y 40 segundos	Sumatoria (Llamadas atendidas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos (+) llamadas atendidas entre 22 y 40 segundos (+) llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos (+) llamadas atendidas en más de 61 segundos	30.056				
			5.769				
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos						
16	Llamadas atendidas en más de 61 segundos		8.570				
10	Llamadas atendidas con tiempo de espera menor a 20 segundos	Sumatoria (Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos (+) llamadas atendidas en menos de 20 segundos	4.532	154.428	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	2,52%	84,60%
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos		149.897				
TOTAL						100,00%	100,00%

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient