

INFORME DE PQR DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1



ITEM	CAMPOS	VALORES
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	182149
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	LINEA 179850 SMS 1822 CORREO 430 WEB_PORTAL 47
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	
	Las peticiones y quejas a favor	182069
	Peticiones y quejas en contra	75
	Total de recursos de reposición	5
	Recurso de reposición en favor	
	Recurso de reposición en contra	0
item (c)	SAP	0
	Silencio Administrativo Positivo	
	SAPSIC	
	Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio	0

INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION
DEL 1 AL 30 DE DICIEMBRE DE 2016
Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual



1	Total de llamadas al IVR	1.219.658
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	...
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1.208.949
4	Tiempo promedio en IVR	99
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	68
6	Total de llamadas a servicio al cliente	203.122
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	25
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	10191
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	5090
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	5101
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	14
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	192.931
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	162.438
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	12617
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	7770
16	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	10106
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	211
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	225
19	Total de usuarios que usaron el IVR	297733

Para la línea de atención al cliente	Valor
1) Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	99,12%
2) Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte(20) segundos	82,48%
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	2,51%

Quejas más frecuentes presentadas por el usuario	Valor
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	35
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	9
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET	6
FE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REANUDACIÓN, DESCONEXIÓN, DESACTIVACIÓN, INTERRUP	4
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	4

Para la atención de SMS enviados al código 85432		Valor
a.	1) 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".	100%
b.	2) 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".	100%

Especialistas en Gestión Organizacional
y Servicio al Cliente



Bogotá, Enero 13 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.

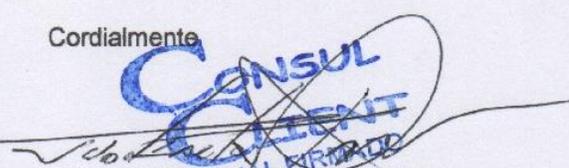
De acuerdo con la Circular de la referencia **CERTIFICAMOS** que la información reportada en la página Web de **VIRGIN MOBILE COLOMBIA** de la gestión realizada en mes de Diciembre de 2016, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Diciembre, 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 DICIEMBRE - 2016							
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	CALCULO INDICADOR	INDICADOR POR CRITERIO	RESULTADO INDICADOR EFECTIVIDAD
6, 8 y 12	Total de llamadas a servicio al cliente	Número total de llamadas atendidas por agentes	192.931	203.122			
		Total de llamadas abandonadas por el cliente	10.191				
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	Sumatoria (Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos (+) Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos (+) Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos (+) Llamadas atendidas en más de 61 segundos	5.090	35.583	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual / mayor a 20 segundos (+) llamadas atendidas entre 21 y más de 61 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	2,51%	17,92%
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos		12.617			6,21%	
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos		7.770			3,83%	
16	Llamadas atendidas en más de 61 segundos		10.106			4,98%	
10	Llamadas abandonadas 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	5.101	167.539	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	2,51%	82,48%
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos		162.438			79,97%	
TOTAL						100,00%	100,00%

Cordialmente


JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient



Bogotá, Enero 13 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 Diciembre de 2016, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Diciembre, 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 CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO" usuarios VIRGIN MOBILE " - MES
DICIEMBRE - 2016**

Titulo 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 enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR Total de llamadas al IVR	1.208.949 1.219.658	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,12%
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	5.101 162.438 203.122	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	82,48%
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	5.090 203.122	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	2,51%

Cordialmente,

JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient