

INFORME DE PQR DEL 1 DE OCTUBRE AL 31 DE OCTUBRE DE 2015
Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1



ITEM	CAMPOS	VALORES OCTUBRE
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	267676
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	Linea 263194 SMS 4030 CORREO 341 WEB_PORTAL 111
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	267585
	Peticiones y quejas en contra	87
	Total de recursos de reposición	4
	Recurso de reposición en favor	3
	Recurso de reposición en contra	1
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 31 DE OCTUBRE DE 2015
Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual



1	Total de llamadas al IVR	1055753
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1049177
4	Tiempo promedio en IVR	117
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	21
6	Total de llamadas a servicio al cliente	241927
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	23
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	11908
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	6298
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	5610
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	13
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	230019
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	198344
14	Llamadas atendidas entre 20 y 40 segundos	13743
15	Llamadas atendidas entre 40 y 60 segundos	8285
16	Llamadas atendidas en mas de 60 segundos	9647
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	201
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	214
19	Total de usuarios que usaron el IVR	341980

Para la línea gratuita de atención al usuario	VALOR
1) Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	99,37%
2) Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos	84,25%
3) 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 la línea	2,59%

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios	CANTIDAD
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	16
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN AREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADAS POR EL PROVEEDOR	14
NEGACION DE CONSUMOS	10
INCONFORMIDAD POR PLAN TARIFARIO	9
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	9

Para la atención de SMS enviados al código 85432:	VALOR
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%
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%



Bogotá, Noviembre 6 de 2015

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 Octubre de 2015, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Octubre, 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**.

CIRCULAR 13 ARTICULO 4.2.3 / del Capitulo 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	266.396	280.121			
		Total de llamadas abandonadas por el cliente	13.725				
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	Sumatoria (Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos (+)	7.244	44.125	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	2,59%	15,75%
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos (+)	16.609			5,93%	
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos (+)	9.668			3,45%	
16	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	10.604			3,79%	
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	Sumatoria (Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos (+)	6.481	235.996	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	2,31%	84,25%
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	229.515			81,93%	
TOTAL						100,00%	100,00%



Bogotá, Noviembre 6 de 2015

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 Octubre de 2015, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Octubre, 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 de OCTUBRE - 2015

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	1.207.332	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,37%
		Total de llamadas al IVR	1.214.956		
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	6.481	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	84,25%
		Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	229.515		
		Total de llamadas a servicio al cliente	280.121		
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	7.244	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	2,59%
		Total de llamadas a servicio al cliente	280.121		