

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



ITEM	CAMPOS	VALORES
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	259707
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	LINEA 253898 SMS 5036 CORREO 573 WEB_PORTAL 200
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	259610
	Peticiones y quejas en contra	96
	Total de recursos de reposición	1
	Recurso de reposición en favor	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 AGOSTO DE 2016
Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual



1	Total de llamadas al IVR	1.606.207
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1.594.856
4	Tiempo promedio en IVR	107
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	80
6	Total de llamadas a servicio al cliente	310.590
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	31
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	55.230
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	40.167
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	15.063
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	27
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	255.360
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	183.202
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	17.503
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	14.160
16	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	40.495
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	206
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	233
19	Total de usuarios que usaron el IVR	409.080

Para la línea gratuita de atención al cliente	Valor
1) Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	99,29%
2) Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos.	63,83%
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 un de los funcionarios que atienden la línea.	12,93%

Quejas mas frecuentes presentadas por los usuario	Cantidad
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	30
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	15
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REANUDACIÓN, DESCONEXIÓN, DESACTIVACIÓN, INTERRUPCIÓN Y BLOQUEO DEL SERVICIO	8
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	5
NEGACION DE CONSUMOS	5

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, Septiembre 12 de 2016

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 Agosto 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 Agosto, 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 AGOSTO - 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	1.594.856 1.606.207	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,29%
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	15.063 183.202 310.590	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	63,83%
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	40.167 310.590	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	12,93%

Cordialmente


JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient



Bogotá, Septiembre 12 de 2016

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 Agosto 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 Agosto, 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 AGOSTO - 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 Total de llamadas abandonadas por el cliente	255.360 55.230	310.590			
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	40.167 17.503 14.160 40.495	112.325	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	12,93% 5,64% 4,56% 13,04%	36,17%
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	15.063 183.202	198.265	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	4,85% 58,99%	63,83%
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos						
TOTAL						100,00%	100,00%

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient