

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



ITEM	CAMPOS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	167198	153470	137157
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	LINEA 161133	LINEA 148998	LINEA 136579
		SMS 4014	SMS 4099	SMS 5520
		CORREO 256	CORREO 373	CORREO 323
		WEB_PORTAL 39	WEB_PORTAL 39	WEB_PORTAL 42
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	*	*	*
	Las peticiones y quejas a favor	167138	153416	137068
	Peticiones y quejas en contra	56	65	89
	Total de recursos de reposición	0	0	2
	Recurso de reposición en 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 30 DE JUNIO DE 2017
Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual



1	Total de llamadas al IVR	858.811
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	...
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	847.505
4	Tiempo promedio en IVR	103
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	75
6	Total de llamadas a servicio al cliente	147.252
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	33
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	8733
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	4935
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	3798
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	15
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	138.519
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	116.944
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	8617
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	5150
16	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	7808
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	222
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	237
19	Total de usuarios que usaron el IVR	272579

**INFORME DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO
ARTICULO 4 RESOLUCION 4295 DE 2013
DEL 1 AL 30 DE JUNIO DE 2017**



ITEM	CAMPOS	VALORES
TOTAL DE SMS MES JUNIO 5520 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%

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR EL USUARIO	Valor
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	17
NEGACION DE CONSUMOS	17
INCONFORMIDAD POR PLAN TARIFARIO	13
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	8
OTROS	4

PARA LA LINEA DE ATENCION AL CLIENTE	Valor
Porcentaje de llamadas enrutadas a la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	96.68%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera es inferior a 20 segundos	82%
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	3.35%

Especialistas en Gestión Organizacional
y Servicio al Cliente



Bogotá, Julio 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 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 Junio 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 Junio, 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 (1,3,5,9,10,13) los cuales hacen parte integral de la misma circular.

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

Calle 96 No 46-31 Sucursal Bogotá – Colombia Tel: 466-6143 Celular 310-2954889
 Email: comercial@consulclient.com.co / Web: www.consulclient.com.co

CONSOLIDADO INDICADORES / CERTIFICACION SOBRE CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO* usuarios VIRGIN MOBILE* MES
DE JUNIO / 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 ERECTIVIDAD
A) 1, 3	Porcentaje de llamadas entradas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR Total de llamadas al IVR	847.005 856.811	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	98,68%
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 mayor a 20 segundos Llamadas atendidas en menos de 20 segundos Total de llamadas a servicio al cliente	3.796 116.944 147.252	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	80,00%
C) 4, 5	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	4.935 147.252	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	3,35%

Cordialmente

JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
 Audit Manager
 Consulclient



Bogotá, Julio 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** 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 Junio 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 Junio, 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 JUNIO / 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 atendidas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR Total de llamadas al IVR	847.505 858.813	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	98,68%
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	3.788 110.544 147.252	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	82,00%
C) 6,8	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	4.935 147.252	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	3,33%

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient