

INFORME DE PQR DEL 1 AL 29 DE FEBRERO DE 2016
Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1



ITEM	CAMPOS	VALORES
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	274414
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	LINEA 270961
		SMS 3118
		CORREO 258
		WEB_PORTAL 77
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	
	Las peticiones y quejas a favor	274322
Peticiones y quejas en contra	88	
Total de recursos de reposición	4	
Recurso de reposición en favor	2	
Recurso de reposición en contra	2	
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 29 DE FEBRERO DE 2016
Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual



1	Total de llamadas al IVR	1372627
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1363746
4	Tiempo promedio en IVR	112
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	65
6	Total de llamadas a servicio al cliente	280402
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	17
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	13989
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	5494
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	8495
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	13
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	266413
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	222825
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	22203
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	12379
16	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	9006
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	206
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	219
19	Total de usuarios que usaron el IVR	385100

Para la línea gratuita de atención al usuario	VALOR
1) Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	99,35%
2) Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos	82,50%
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 e los funcionarios que atienden la línea	1,96%

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios	CANTIDAD
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	18
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	10
OTROS	9
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR EL PROVEEDOR	9
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	7

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, Marzo 8 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 Febrero 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 Febrero, 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 FEBRERO - 2016

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 enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1.363.746	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,35%
		Total de llamadas al IVR	1.372.627		
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	8.495	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	82,50%
		Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	222.825		
		Total de llamadas a servicio al cliente	280.402		
C) 6,5	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	5.494	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	1,96%
		Total de llamadas a servicio al cliente	280.402		

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient



Bogotá, Marzo 8 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 Febrero 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 Febrero, 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 DE FEBRERO - 2016

CIRCULAR 13 ARTICULO 4.2.3 / del Capitulo Cuarto del Titulo 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	286.413 13.989	286.402			
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	Sumatoria (Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos (+)	5.054	49.082	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	1,96%	17,50%
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos (+)	22.203			7,92%	
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos (+)	12.379			4,41%	
16	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	9.006			3,21%	
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	8.495	231.520	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	3,03%	82,50%
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	222.825			79,47%	
TOTAL						100,00%	100,00%

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient