

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



ITEM	CAMPOS	VALORES
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	295814
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	Linea 287039 SMS 8214 CORREO 471 WEB_PORTAL 90
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	295734
	Peticiones y quejas en contra	76
	Total de recursos de reposición	4
	Recurso de reposición en favor Recurso de reposición en contra	4 0
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 JULIO DE 2015
Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual



1	Total de llamadas al IVR	1270002
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1261213
4	Tiempo promedio en IVR	122
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	40
6	Total de llamadas a servicio al cliente	295023
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	18
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	10445
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	4437
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	6008
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	333
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	284578
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	249918
14	Llamadas atendidas entre 20 y 40 segundos	18321
15	Llamadas atendidas entre 40 y 60 segundos	9413
16	Llamadas atendidas en mas de 60 segundos	6926
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	207
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	218
19	Total de usuarios que usaron el IVR	353566

*** A la fecha de esta certificación Movistar no tiene separado el tráfico para Virgin Mobile Colombia S.A.S, por tanto no se tiene el informe para las variaciones y pruebas pertinentes.

Para la línea gratuita de atención al usuario	VALOR
1) Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	99,31%
2) Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos	86,75%
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	1,50%

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios	CANTIDAD
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	18
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	12
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE INTERNET	6
NEGACION DE CONSUMOS	6
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TECNICA	6

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%

Especialistas en Gestión Organizacional
y Servicio al Cliente



Bogotá, Agosto 18 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 Julio 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 Julio, 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 JULIO - 2015

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	284.578 10.445	295.023			
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/menor a 20 segundos	Sumatoria (Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos (+)	4.457	39.097	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual / menor a 20 segundos (+) llamadas atendidas entre 21 y más de 61 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	1,50%	13,25%
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos (+)	18.321			6,21%	
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos (+)	9.413			3,19%	
16	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	6.926			1,75%	
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	6.008	255.926	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	2,04%	86,75%
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	245.918			84,71%	
TOTAL						100,00%	100,00%

Cordialmente

JUAN CARLOS RAMÍREZ LAMUS
Audit Manager



Bogotá, Agosto 18 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 Julio 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 Julio, 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 JULIO - 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 entradas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1.251.213	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,41%
		Total de llamadas al IVR	1.270.002		
B) 10, 13, 5	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	6.038	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	86,75%
		Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	249.938		
		Total de llamadas a servicio al cliente	296.023		
C) 6,9	El porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y optaron 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	4.457	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente	1,50%
		Total de llamadas a servicio al cliente	296.023		

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient