

INFORME DE PQR DEL 1 AL 31 DE JULIO DE 2017
Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1



ITEM	CAMPOS	VALORES
Item (a)	Total de peticiones,	131408
	Peticiones, quejas y	LINEA 127628
	Peticiones, Quejas y	*
	Las peticiones y quejas a favor	131318
	Peticiones y quejas en contra	90
	Total de recursos de reposición	4
	Recurso de reposición en favor	0
	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 31 DE JULIO DE 2017
Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual



1	Total de llamadas al IVR	822.930
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	...
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	811.263
4	Tiempo promedio en IVR	107
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	78
6	Total de llamadas a servicio al cliente	139.616
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	32
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	8053
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	4461
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	3592
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	15
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	131.563
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	111.129
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	8422
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	5074
16	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	6938
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	233
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	248
19	Total de usuarios que usaron el IVR	272579

**INFORME DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO
ARTICULO 4 RESOLUCION 4295 DE 2013
DEL 1 AL 31 DE JULIO DE 2017**



ITEM	CAMPOS	VALORES
TOTAL DE SMS MES JULIO 3033 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 LOS USUARIOS	Valor
Negación de Consumos	31
Inconformidad con la Publicidad	18
Inconformidad en la Calidad de Atención al Usuario	14
Otros	10
Inconformidad con la Vigencia de Las Recargas	2

PARA LA LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Valor
Porcentaje de llamadas enrutadas a la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	98,58%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera es inferior a 20 segundos	82,17%
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	3,20%



Bogotá, Agosto 8 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 Julio 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 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 ATENCIÓN AL USUARIO* usuarios VIRGIN MOBILE* MES
JULIO / 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 "telefono móvil"	INDICADOR	CANTIDAD LLAMADAS	CALCULO INDICADOR	RESULTADO INDICADOR EFECTIVIDAD
A) 1. 1	Porcentaje de llamadas orientadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR Total de llamadas al IVR	811.263 822.930	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	98,58%
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 Llamadas atendidas en menos de 20 segundos Total de llamadas a servicio al cliente	3.592 111.129 139.616	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	82,17%
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	4.461 139.616	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	3,20%

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient



Bogotá, Agosto 8 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** 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 2017, 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 JUNIO / 2017

CIRCULAR 13 ARTICULO 4.2.3 / del Capítulo Cuarto del Título II 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	CUADRO INDICADOR	INDICADOR POR CRITERIO	RESULTADO INDICADOR EFECTIVIDAD
6, 8 y 12	Total de llamadas a servicio al cliente	Número total de llamadas atendidas con agente Total de llamadas abandonadas por el cliente	131.563 8.052	139.615			
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos		4.461			3,20%	
16	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos		8.422		Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual / mayor a 20 segundos + Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	6,05%	
20	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos		1.074	24.888		0,81%	17,88%
19	Llamadas atendidas en más de 61 segundos		4.038			3,07%	
18	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos		1.032			0,77%	
21	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos		111.129	134.721		79,60%	82,27%
TOTAL						100,00%	100,00%

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulcient