


INFORME DE PQR DEL 1 AL 31 DE MAYO DE 2016 Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1		
ITEM	CAMPOS	VALORES
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	241031
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	LINEA 238710 SMS 1550 CORREO 643 VIRTUAL 128
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	240948
	Peticiones y quejas en contra	78
	Total de recursos de reposición	5
	Recurso de reposición en favor	5
	Recurso de reposición en contra	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 MAYO DE 2016 Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual		
1	Total de llamadas al IVR	1369794
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1360106
4	Tiempo promedio en IVR	101
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	64
6	Total de llamadas a servicio al cliente	273053
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	23
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	14233
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	7091
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	7142
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	14
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	258820
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	215862
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	19347
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	11670
16	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	11941
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	202
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	216
19	Total de usuarios que usaron el IVR	333936

*** 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	99,29%
2) Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos	81,67%
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	2,60%

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios	CANTIDAD
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	18
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	10
NEGACION DE CONSUMOS	8
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REANUDACIÓN, DESCONEXIÓN, DESACTIVACIÓN, INTERRUPCIÓN Y BLOQUEO DEL SERVICIO	7
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR EL PROVEEDOR	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%



Bogotá, Junio 9 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 Mayo 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 Mayo, 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.**



CONSOLIDADO INDICADORES / CERTIFICACION SOBRE CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO* usuarios VIRGIN MOBILE* - Mes de
MAYO - 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 Total de llamadas al IVR	1.360.106 1.369.794	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	7.142 215.862 273.053	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	81,67%
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	7.091 273.053	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	2,60%

Cordialmente

JUAN CARLOS RAMIREZ-LAMUS
Audit Manager
Consulclient



Bogotá, Junio 9 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 Mayo 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 Mayo, 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 MAYO - 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	258.820 14.233	273.053			
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	Sumatoria (Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos (+)	7.091	50.049	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	2,60%	18,33%
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos (+)	19.347			7,09%	
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos (+)	11.670			4,27%	
16	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	11.941			4,37%	
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	7.142	223.004	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	2,62%	81,67%
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	215.862			79,05%	
TOTAL						100,00%	100,00%

Cordialmente


JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient