



Bogotá, D.C., 28 de febrero de 2013

Doctor

**CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR**

Director

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC**

Calle 59 A bis No. 5 - 53 Edificio LINK Siete Sesenta Piso 9

Ciudad

**Referencia: Metodología para el cálculo del indicador de atención a los usuarios de televisión a través de la línea gratuita de atención telefónica. Proyecto regulatorio para la modificación del régimen de protección a los usuarios.**

Respetado doctor:

En el marco del proyecto regulatorio, por medio del cual se pretende la modificación del régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones (Resolución CRC 3066 de 2011), la CRC propone la adición de un título con disposiciones particulares para el servicio de televisión.

Al respecto, luego de la reciente reunión celebrada entre la CRC y el presidente de DIRECTV, y como complemento a los comentarios sobre el proyecto enviados por esta empresa el pasado 7 de diciembre de 2012, consideramos pertinente que el regulador reconsidere los porcentajes de los indicadores de calidad para la línea de atención al usuario para el servicio de televisión, previstos en el artículo 116 – numeral 1 - del proyecto de resolución, y en su lugar acoja la propuesta de DIRECTV que se explica en detalle en el presente documento.

El citado artículo dispone:

*116.1. Para la línea de atención al usuario de que trata el artículo 111 de la presente resolución:*

- a) El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente. Los proveedores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 95% en cada mes.*
- b) El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento en que el usuario accede a un servicio automático*

DIRECTV COLOMBIA LTDA NIT. 805.006.014-0 Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 FAX: (1) 219 7394 www.DIRECTV.com.co

Bogotá: Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 Cali: Avenida 6A Norte N° 18-13 Tel: (2) 684 8170 Fax: (2) 668 8826

Medellín: Calle 10A N° 37-05 Tel: (4) 319 6000 Fax: (4) 226 8521 Barranquilla: Carrera 50 N° 76-54 Tel: (5) 353 1420 Fax: (5) 353 1420 Ext. 2220

Bucaramanga: Ave. González Valencia N° 52-03 Telefax: (7) 657 5556 Pereira: Carrera 13 N° 14-46 Tel (6) 316 9600 Fax: (6) 316 9650

Montería: Calle 35 N° 14-06 Tel: (4) 791 5202 - Línea de servicio al cliente 018000117711

206

*de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que comienza a ser atendido por uno de los funcionarios que atienden la línea.*

**Los proveedores deben garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada que se presentan en cada mes, el tiempo de espera para comenzar a ser atendida cada solicitud por uno de los funcionarios que atienden la línea gratuita de atención, no sea superior a veinte (20) segundos.**

- c) *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.*

Resaltado fuera de texto original.

Es así como la CRC pretende fijar un indicador mensual para que los operadores de televisión garanticen que el 80% de las llamadas de los usuarios que desean comunicarse con un asesor, no superen los 20 segundos de espera.

Confrontando los indicadores propuestos en el proyecto con los ya existentes en la Resolución CRC 3066 de 2011, se puede comprobar que este nuevo indicador es el mismo fijado para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles (PRSTM), hecho que amerita una revisión más detallada y una definición que sea consecuente con las particularidades del servicio que se pretende regular.

El servicio de televisión por suscripción ofrecido por DIRECTV, es un servicio de entretenimiento, que no puede compararse con el que ofrecen los PRSTM, dado que la modalidad y masa de usuarios de ambos servicios tiene significativas diferencias en cantidad, requerimientos tecnológicos, necesidades específicas, expectativas de atención y tipo de soluciones, entre otros aspectos.

Por lo tanto, el hecho de igualar los indicadores de servicio al cliente para ambos servicios, sin considerar sus factores diferenciales, no va a reflejar mayor efectividad de las atenciones y grado de satisfacción de los usuarios de televisión, y por el contrario si va a aumentar los costos de las empresas, razón por la cual ponemos a consideración de la CRC un indicador de atención para la línea gratuita de atención en el que el 70% de las llamadas que sean transferidas a un asesor no superen los 30 segundos de espera.

Dicha propuesta, tal como se procede a demostrar, no afecta el grado de satisfacción de los usuarios y se encuentra sustentada en las recomendaciones de una de las normas más prestigiosas a nivel mundial en cuanto a la atención de contactos de clientes.

DIRECTV COLOMBIA LTDA NIT. 805.006.014-0 Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 FAX: (1) 219 7394 www.DIRECTV.com.co

Bogotá: Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 Cali: Avenida 6A Norte N° 18-13 Tel: (2) 684 8170 Fax: (2) 668 8826  
Medellín: Calle 10A N° 37-05 Tel: (4) 319 6000 Fax: (4) 226 8521 Barranquilla: Carrera 50 N° 76-54 Tel: (5) 353 1420 Fax: (5) 353 1420 Ext. 2220  
Bucaramanga: Ave. González Valencia N° 52-03 Telefax: (7) 657 5556 Pereira: Carrera 13 N° 14-46 Tel (6) 316 9600 Fax: (6) 316 9650  
Montería: Calle 35 N° 14-06 Tel: (4) 791 5202 - Línea de servicio al cliente 018000117711

DIRECTV se encuentra en proceso de implementación de la norma internacional previamente referenciada, que es la norma COPC<sup>®i</sup>, propiedad de la corporación COPC Inc. y que está representada en América Latina por la compañía KENWIN. A continuación detallamos los elementos más importantes de esta norma y que resultan pertinentes para el análisis de los niveles de servicio más adecuados para los usuarios.

- NORMA INTERNACIONAL COPC<sup>®</sup>

Sin duda alguna, la atención al cliente es un componente fundamental en las empresas prestadoras de cualquier clase de servicio. Por esta razón, se han desarrollado normas internacionales que recomiendan las mejores prácticas para una óptima atención a los contactos de los usuarios.

Uno de los referentes más prestigiosos en esta materia es la norma COPC<sup>®</sup>, que es un sistema de gestión del rendimiento que genera resultados en todas las operaciones de contacto con clientes. Particularmente para aquellas empresas que prestan servicio al cliente, dicha norma reúne las mejores prácticas de gestión y entrenamiento para operaciones de servicio centradas en el usuario final. Además está diseñada para considerar las actividades, requisitos y restricciones especiales que enfrentan los proveedores externos de servicios integrales a clientes, desarrollando específicamente estrategias clave y métricas de desempeño que redundan en el beneficio del usuario.

Respecto a los centros de contacto con los clientes, los estudios base de la norma COPC<sup>®</sup> concluyen que con frecuencia dichos centros o entidades externas fijan un objetivo de nivel de servicio (NS) basado en un conocimiento intuitivo de los que comprende "un buen nivel de servicio". Esta práctica implica basar el nivel de servicio en conversaciones informales o, para el caso que nos ocupa, en la experiencia de los indicadores de atención de otra clase de servicios (NS de los PRSTM), más que en las expectativas REALES de los clientes del mercado específico.

Fijar un objetivo de nivel de servicio implica entender una relación compleja entre el valor del servicio prestado, las demás opciones que el cliente tiene para recibir el servicio y el grado de fidelización de su cliente con su organización.

El objetivo de la mayoría de los centros de contacto focalizados en el cliente es alcanzar un nivel de servicio consistente para sus clientes. Un nivel de servicio que es demasiado elevado no es efectivo desde el punto de vista de los costos, mientras que un nivel de servicio que es demasiado bajo se traduce en la insatisfacción del cliente. Muchos departamentos de gestión tratan de alcanzar un objetivo de nivel de servicio mensual

DIRECTV COLOMBIA LTDA NIT. 805.006.014-0 Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 FAX: (1) 219 7394 www.DIRECTV.com.co

Bogotá: Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 Cali: Avenida 6A Norte N° 18-13 Tel: (2) 684 8170 Fax: (2) 668 8826  
Medellín: Calle 10A N° 37-05 Tel: (4) 319 6000 Fax: (4) 226 8521 Barranquilla: Carrera 50 N° 76-54 Tel: (5) 353 1420 Fax: (5) 353 1420 Ext. 2220  
Bucaramanga: Ave. González Valencia N° 52-03 Telefax: (7) 657 5556 Pereira: Carrera 13 N° 14-46 Tel (6) 316 9600 Fax: (6) 316 9650  
Montería: Calle 35 N° 14-06 Tel: (4) 791 5202 - Línea de servicio al cliente 018000117711

consistente. Frecuentemente este objetivo ha sido fijado por la sociedad o por los mismos clientes.

La entidad certificadora en normas COPC®, ha determinado que cuando las organizaciones se focalizan en una cifra mensual, con frecuencia terminan teniendo un drástico sobredimensionamiento. Por lo tanto, debe eliminarse el objetivo de brindar un nivel de servicio elevado para compensar un nivel de servicio deficiente en otro intervalo. En cambio, el foco debe ser brindar un nivel de servicio consistente, equilibrado y que garantice la satisfacción del cliente.

Sobre el nivel de servicio óptimo para este sector, la norma COPC® recomienda que el objetivo debe equivaler al punto en donde éste se convierta en un generador de satisfacción.

- Indicador de atención para la línea gratuita de atención al usuario para los operadores de televisión

Con base en el referente descrito anteriormente, se puede concluir que el nivel de servicio para la línea de atención telefónica debe ser consecuente y equilibrado para generar satisfacción en los clientes.

Es por ello que DIRECTV, con base en las recomendaciones de la norma internacional COPC® y tomando como punto de referencia sus indicadores de atención actuales, ha realizado un estudio que demuestra que un indicador que garantice que el 70% de las llamadas de los usuarios que desean comunicarse con un asesor, se atiendan en un tiempo máximo de 30 segundos, realmente no afecta la satisfacción del usuario si se lo compara con el indicador superior que propone la CRC en el proyecto regulatorio.

El mencionado estudio arrojó las siguientes conclusiones que se ponen a consideración del regulador.

### Análisis de Satisfacción de usuario final y Nivel de Servicio

Para este análisis se utilizaron 2 variables las cuales se describen a continuación:

1. **Satisfacción de usuario final:** Esta variable es medida a través de una encuesta aplicada por medio de IVR (Interactive Voice Response) a los usuarios finales que se comunican con las líneas de atención al cliente de DIRECTV, esta encuesta utiliza una escala ordinal de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho.

DIRECTV COLOMBIA LTDA NIT. 805.006.014-0 Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 FAX: (1) 219 7394 www.DIRECTV.com.co

Bogotá: Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 Cali: Avenida 6A Norte N° 18-13 Tel: (2) 684 8170 Fax: (2) 668 8826  
Medellín: Calle 10A N° 37-05 Tel: (4) 319 6000 Fax: (4) 226 8521 Barranquilla: Carrera 50 N° 76-54 Tel: (5) 353 1420 Fax: (5) 353 1420 Ext. 2220  
Bucaramanga: Ave.González Valencia N° 52-03 Telefax: (7) 657 5556 Pereira: Carrera 13 N° 14-46 Tel (6) 316 9600 Fax: (6) 316 9650  
Montería: Calle 35 N° 14-06 Tel: (4) 791 5202 - Línea de servicio al cliente 018000117711

2. **Nivel de Servicio:** Esta variable es medida por medio de una plataforma telefónica Nortel CS1000E RLS 7. Para el análisis, se utilizaron 2 umbrales de servicio (30 Segs y 20 Segs). Este indicador se calcula con la siguiente fórmula:
- *Llamadas atendidas dentro del umbral (20 o 30 Segs) / Llamadas entrantes.*

Para analizar estas 2 variables se tomó un histórico de datos de 11 meses desde Febrero a Diciembre de 2012 discriminados por día. A continuación una descripción general de cada serie de datos:

Variable	Satisfacción	Nivel de servicio 30 Segs	Nivel de servicio 20 Segs
Cantidad de datos	333	333	333
Máximo	4,61	98%	98%
Mínimo	4,21	27%	22%

### Metodología de Análisis.

Con base en los datos anteriores, se realizó un análisis de sensibilidad que explica los resultados de satisfacción con base en las variaciones de nivel de servicio, para esto se aplicó un análisis de regresión lineal de dos (2) variables, en el cual para cada caso se relaciona su función donde **Satisfacción** es la variable dependiente (Y) y **Nivel de Servicio** como variable independiente (X). Esto se expresa mediante la función:

$$Y = mX + b$$

1. **Para Satisfacción y Nivel de servicio (30 Segs)**

$$y = 0,258 \times \% \text{ Nivel de servicio } 30 \text{ seg} + 4,2358$$

2. **Satisfacción y Nivel de servicio (20 Segs)**

$$y = 0,2422 \times \% \text{ Nivel de servicio } 20 \text{ seg} + 4,2552$$

Utilizando las anteriores funciones se simulan los resultados de satisfacción de usuario final con base en los resultados de nivel de servicio para umbrales de 30 segundos y 20 segundos según corresponde con el porcentaje del total de llamadas. Los resultados se detallan a continuación:

Nivel de Servicio	Satisfacción
80% / 30 seg	4,44
80% / 20 seg	4,44
70% / 30 seg	4,42
75% / 20 seg	4,43
70% / 20 seg	4,41

Como se observa, la variación en la satisfacción no resulta significativa en función de los niveles de servicio con 30 o 20 segundos, en el entendido que existen otros atributos de mayor impacto e importancia para los clientes, por ejemplo la solución efectiva de sus requerimientos, tal como lo demuestra el siguiente análisis.

### Análisis de Satisfacción de usuario final y Solución de requerimientos

Para este análisis se utilizaron 2 variables las cuales se describen a continuación:

- 1. Satisfacción de usuario final:** Esta variable es medida a través de una encuesta aplicada por medio de IVR (Interactive Voice Response) a los usuarios finales que se comunican con las líneas de atención al cliente de DIRECTV, esta encuesta utiliza una escala ordinal de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho.
- 2. Resolución:** Esta variable es medida a través de una encuesta aplicada por medio de IVR (Interactive Voice Response) a los usuarios finales que se comunican con las líneas de atención al cliente de DIRECTV. En la encuesta se pregunta al cliente si el requerimiento por el cual se comunica ha sido resuelto o no.

Para analizar estas 2 variables se tomó un histórico de datos de 12 meses desde Enero a Diciembre de 2012 discriminados por día. Los resultados a continuación:

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN	¿Resuelto?		Total general
	NO	SI	
Meses			
Ene	3,93	4,71	4,616
Feb	3,52	4,49	4,345
Mar	3,54	4,46	4,337

DIRECTV COLOMBIA LTDA NIT. 805.006.014-0 Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 FAX: (1) 219 7394 www.DIRECTV.com.co

Bogotá: Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 Cali: Avenida 6A Norte N° 18-13 Tel: (2) 684 8170 Fax: (2) 668 8826  
 Medellín: Calle 10A N° 37-05 Tel: (4) 319 6000 Fax: (4) 226 8521 Barranquilla: Carrera 50 N° 76-54 Tel: (5) 353 1420 Fax: (5) 353 1420 Ext. 2220  
 Bucaramanga: Ave. González Valencia N° 52-03 Telefax: (7) 657 5556 Pereira: Carrera 13 N° 14-46 Tel (6) 316 9600 Fax: (6) 316 9650  
 Montería: Calle 35 N° 14-06 Tel: (4) 791 5202 - Línea de servicio al cliente 018000117711

<b>Abr</b>	3,54	4,47	<b>4,347</b>
<b>May</b>	3,57	4,51	<b>4,398</b>
<b>Jun</b>	3,51	4,50	<b>4,395</b>
<b>Jul</b>	3,71	4,55	<b>4,450</b>
<b>Ago</b>	3,70	4,55	<b>4,439</b>
<b>Sep</b>	3,72	4,56	<b>4,462</b>
<b>Oct</b>	3,76	4,56	<b>4,464</b>
<b>Nov</b>	3,67	4,53	<b>4,434</b>
<b>Dic</b>	3,69	4,56	<b>4,480</b>
<b>Total</b>	3,66	4,54	<b>4,435</b>

Es claro, que aumentar la velocidad en la atención no genera mayor satisfacción al cliente, ni evita las reclamaciones. Como se observa en la tabla anterior existe una mayor correlación entre la satisfacción y la solución efectiva del requerimiento. Por lo tanto, mayor velocidad en la atención no significa mayor satisfacción para el usuario.

Las cifras analizadas demuestran que no existen diferencias significativas que afecten la satisfacción del usuario entre la cifra propuesta por la CRC y la propuesta de DIRECTV. En cambio, adecuar la metodología de la empresa al indicador propuesto por el regulador aumentaría los costos del mantenimiento del centro de atención y por ende se traspasaría al usuario final. Por lo tanto, solicitamos respetuosamente a la CRC que reconsidere el índice de atención propuesto y lo fije en un nivel de servicio de 70% en 30 segundos, con el fin de garantizar el mejor servicio posible sin necesidad de incrementar los costos para el suscriptor.

Cualquier inquietud sobre la presente comunicación con gusto será atendida. Si la CRC lo considera pertinente proponemos una reunión para explicar en detalle la temática expuesta en el día y la hora que disponga el regulador.

Cordialmente,



**NATALIA MARIA IREGUI ORTIGOZA**  
Directora de Relaciones Institucionales  
DIRECTV

<b>CRC</b>	
Radicación :	*201330613*
Fecha :	28/02/2013 03:37:46 P.M.
Remitente :	DIRECTV
Anexos :	
Asunto :	PROPUESTA PARA EL CALCULO DEL INDICADOR DE ATENCION A LOS USUARIOS DE TELEVISION A TRAVES DE LA LINEA GRATUITA DE ATENCION TELEFONICA.

La información completa sobre la familia de normas COPC puede consultarse en [www.kobvibol.com](http://www.kobvibol.com)

DIRECTV COLOMBIA LTDA NIT. 805.006.014-0 Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 FAX: (1) 214 5714

Bogotá: Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 Cali: Avenida 6A Norte N° 18-13 Tel: (2) 684 8170 Fax: (2) 668 8826  
Medellín: Calle 10A N° 37-05 Tel: (4) 319 6000 Fax: (4) 226 8521 Barranquilla: Carrera 50 N° 76-54 Tel: (5) 353 1420 Fax: (5) 353 1420 Ext. 2220  
Bucaramanga: Ave. González Valencia N° 52-03 Telefax: (7) 657 5556 Pereira: Carrera 13 N° 14-46 Tel (6) 316 9600 Fax: (6) 316 9650  
Montería: Calle 35 N° 14-06 Tel: (4) 791 5202 - Línea de servicio al cliente 018000117711