

**INFORME DE PQR DEL 1 AL 31 DE JULIO DE 2016**  
**Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1**



ITEM	CAMPOS	VALORES
<b>Item (a)</b>	Total de peticiones, quejas y recursos	269029
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	LINEA 262161 SMS 6172 CORREO 130 WEB_PORTAL 566
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	
	Las peticiones y quejas a favor	268961
	Peticiones y quejas en contra	68
	Total de recursos de reposición	0
	Recurso de reposición en favor	0
Recurso de reposición en contra	0	
<b>item (c)</b>	SAP	0
	Silencio Administrativo Positivo	
	SAPSIC	
	Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio	0

**INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION**  
**DEL 1 AL 31 DE JULIO DE 2016**  
**Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual**



1	Total de llamadas al IVR	1.552.334
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1.541.097
4	Tiempo promedio en IVR	107
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	79
6	Total de llamadas a servicio al cliente	285.210
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	26
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	33838
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	23582
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	10256
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	23
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	251.372
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	199.326
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	13781
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	10376
16	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	27889
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	203
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	226
19	Total de usuarios que usaron el IVR	383032

<b>Para la línea gratuita de atención al usuario</b>	<b>VALOR</b>
1) Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	<b>99,28%</b>
2) Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos	<b>73,48%</b>
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	<b>8,27%</b>

<b>Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios</b>	<b>CANTIDAD</b>
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	<b>20</b>
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	<b>10</b>
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	<b>6</b>
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	<b>5</b>
NEGACION DE CONSUMOS	<b>5</b>

<b>Para la atención de SMS enviados al código 85432:</b>	<b>VALOR</b>
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".	<b>100%</b>
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".	<b>100%</b>



Bogotá, Agosto 11 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 Julio 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 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 - 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	351.372 33.838	285.210			
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	Sumatoria ( Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos (+) Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos (+) Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos (+) Llamadas atendidas en más de 61 segundos	23.582	75.628	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	8,27%	26,52%
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos		13.781			4,83%	
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos		11.376			3,54%	
16	Llamadas atendidas en más de 61 segundos		27.889			9,78%	
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	10.256	208.582	Llamadas atendidas en menos de 10 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	3,60%	74,18%
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos		199.326			89,89%	
TOTAL						100,00%	100,00%

Cordialmente



**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient





Bogotá, Agosto 11 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 Julio 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 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 - 2016					
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 enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1.541.097	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,28%
		Total de llamadas al IVR	1.552.334		
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	10.256	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	73,48%
		Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	199.326		
		Total de llamadas a servicio al cliente	285.210		
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	23.562	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	8,27%
		Total de llamadas a servicio al cliente	285.210		

Cordialmente,

**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient