

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



ITEM	CAMPOS	VALORES
<b>Item (a)</b>	Total de peticiones, quejas y recursos	202310
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	LINEA 197122 SMS 4550 CORREO 390 WEB_PORTAL 248
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	
	Las peticiones y quejas a favor	202215
	Peticiones y quejas en contra	91
	Total de recursos de reposición	4
	Recurso de reposición en favor	4
	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 OCTUBRE DE 2016**  
**Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual**



1	Total de llamadas al IVR	1.272.480
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1.262.108
4	Tiempo promedio en IVR	105
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	76
6	Total de llamadas a servicio al cliente	232.330
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	32
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	18665
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	11971
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	6694
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	21
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	213.665
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	174.281
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	11981
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	8362
16	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	19041
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	215
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	236
19	Total de usuarios que usaron el IVR	332541

Para la línea de atención al cliente	Valor
1) Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	99,18%
2) Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos.	77,90%
3) El porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y consiguieron de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	5,15%

Quejas más frecuentes presentadas por el usuario	Cantidad
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	34
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REANUDACIÓN, DESCONEXIÓN, DESACTIVACIÓN, INTERRUPCIÓN Y BLOQUEO DEL SERVICIO	12
OTROS	8
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	6
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE COBERTURA INFORMADA POR EL PROVEEDOR	5

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, Noviembre 8 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 Octubre 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 Octubre, 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  
OCTUBRE 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	1.262.108 1.272.480	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,18%
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	6.694 174.281 232.330	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	77,90%
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	11.971 232.330	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	5,15%

Cordialmente

**JUAN CARLOS RAMÍREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient



Bogotá, Noviembre 8 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 Noviembre 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 Noviembre, 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 OCTUBRE - 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	213.665	232.330			
		Total de llamadas abandonadas por el cliente	18.665				
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	11.971	51.355	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	5,15%	22,10%
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos		11.981			5,16%	
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos		8.362			3,60%	
16	Llamadas atendidas en más de 61 segundos		19.041			8,20%	
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	6.694	180.975	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	2,88%	77,90%
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos		174.281			75,01%	
<b>TOTAL</b>						<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Cordialmente



**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient