

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



ITEM	CAMPOS	VALORES
Item (a)	Total de peticiones, quejas	145567
	Peticiones, quejas y	LINEA 141837
	Peticiones, Quejas y	*
	Las peticiones y quejas a favor	145400
	Peticiones y quejas en contra	117
	Total de recursos de reposición	5
	Recurso de reposición en favor	0
	Recurso de reposición en contra	4
	item (c)	SAP Silencio Administrativo Positivo
SAPSIC Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio		0

INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION  
DEL 1 AL 31 DE AGOSTO DE 2017  
Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual



1	Total de llamadas al IVR	901.667
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	...
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	894.086
4	Tiempo promedio en IVR	107
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	87
6	Total de llamadas a servicio al cliente	162.801
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	40
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	17131
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	12715
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	4416
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	18
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	145.670
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	115.668
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	10872
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	6877
16	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	12253
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	226
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	245
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 AGOSTO DE 2017**



ITEM	CAMPOS	VALORES
<b>TOTAL DE SMS MES JULIO 2845 SMS</b>		
<b>a.</b>	% 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>b.</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	VALORES
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	32
NEGACIÓN DE CONSUMOS	20
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	14
OTROS	14
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, BLOQUEO, SUSPENSIÓN DEL SERVICIO ETC.	8

PARA LA LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	VALORES
PORCENTAJE DE LLAMADAS ENRUTADAS A LA LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL CLIENTE QUE SON COMPLETADAS EXITOSAMENTE	99,16%
PORCENTAJE DE LLAMADAS EN LAS QUE EL TIEMPO DE ESPERA ES INFERIOR A 20 SEGUNDOS	73,76%
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 ATIENDE LA LÍNEA	7,81%



Bogotá, Septiembre 11 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 agosto 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 Agosto, 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 SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL " usuarios VIRGIN MOBILE " MES AGOSTO /- 2017

CIRCULAR 13 ARTICULO 4.2.3 / del Capítulo Cuarto del Título III de la Circular Única de la SIC

CRITERIO No	CRITERIO 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 11	Total de llamadas a servicio al cliente	Número total de llamadas atendidas por agentes Total de llamadas abandonadas por el cliente	181.670 17.131	342.881			
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	Sumatoria ( ) llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos ( + )	12.725	42.717	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual / mayor a 20 segundos ( + ) Sumadas atendidas entre 11 y más de 10 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	7,81%	38,26%
10	Llamadas atendidas entre 11 y 40 segundos	Sumatoria ( ) llamadas atendidas entre 11 y 40 segundos ( + )	10.871			6,48%	
11	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos ( + )	6.807			4,12%	
15	Llamadas atendidas en más de 60 segundos	Llamadas atendidas en más de 60 segundos	11.251			7,33%	
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	Sumatoria ( ) llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos ( + )	4.456	120.084	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	2,71%	71,76%
11	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	Sumatoria ( ) llamadas atendidas en menos de 20 segundos ( + )	113.988			71,05%	
TOTAL						100,00%	100,00%

Cordialmente



**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient



Bogotá, Septiembre 11 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  
Titulo 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 Agosto 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 Agosto, 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  
AGOSTO / 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 telefonía móvil"	INDICADOR	CANTIDAD LLAMADAS	CALCULO INDICADOR	RESULTADO INDICADOR EFECTIVIDAD
A) 1, 3	Porcentaje de llamadas entradas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR Total de llamadas al IVR	894.086 901.667	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,16%
B) 50, 11, 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	4.416 115.668 162.801	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	73,76%
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	12.715 162.801	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	7,81%

Cordialmente



**JUAN CARLOS RAMIREZ LARUS**  
Audit Manager  
Consulclient