

**INFORME DE PQR DEL 1° AL 31 DE DICIEMBRE**  
**Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1**



ITEM	CAMPOS	VALORES
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	364243
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	CSR 362764 SMS 966 CORREO 363 WEB_PORTAL 150
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	364097
	Peticiones y quejas en contra	135
	Total de recursos de reposición	11
	Recurso de reposición en favor	10
	Recurso de reposición en contra	1
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 DICIEMBRE DE 2014**  
**Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual**



1	Total de llamadas al IVR	1436658
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1403177
4	Tiempo promedio en IVR	123
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	49
6	Total de llamadas a servicio al cliente	389875
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	50
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	25943
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	12470
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	13473
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	13
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	363932
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	309158
14	Llamadas atendidas entre 20 y 40 segundos	24282
15	Llamadas atendidas entre 40 y 60 segundos	13532
16	Llamadas atendidas en mas de 60 segundos	16960
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	216
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	229
19	Total de usuarios que usaron el IVR	375091

\*\*\* 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.



16 de Enero de 2015

Señores  
**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**  
Bogotá

De acuerdo con el Título III de la Circular Única en el numeral 1.1.4.3.2 "Certificación sobre control de calidad de atención al usuario", y en referencia al artículo 53 del Régimen de Protección de Usuarios certificamos que la información reportada en la página Web de Virgin Mobile Colombia correspondiente a Diciembre de 2014, ha sido verificada previamente a su publicación y se ajusta integralmente a los parámetros establecidos en los numerales y artículos anteriormente mencionados.

A continuación relacionamos los indicadores y los valores obtenidos.

INDICADOR	VALOR
a) El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	98%
b) El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos	83%
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.	3%

Las quejas más frecuentes por los usuarios fueron

1. Inconformidad en la calidad de atención al usuario
2. Negación de consumos
3. Inconformidad con la publicidad
4. Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de Internet
5. Inconformidad con cobros por servicios no prestados

Cordialmente

  
**Yor Mary Acosta Chaparro**  
NIT 900 420 122 7  
Champion de aseguramiento de ingresos  
Virgin Mobile Colombia SAS

Solo muy pocas, selectas e indispensables las hojas que, como yo, somos usadas en Virgin Mobile, porque ellos tratan seriamente (aunque a veces no son tan serios) de ser digitales y no malgastar papel.

[www.virginmobile.co](http://www.virginmobile.co)



Carrera 15 No. 93 a - 84,  
piso 5 Bogotá, Colombia  
Teléfono: 636 5143