

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



ITEM	CAMPOS	VALORES
<b>Item (a)</b>	Total de peticiones, quejas y recursos	314408
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	LINEA 313115 SMS 1082 CORREO 124 WEB_PORTAL 87
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	
	Las peticiones y quejas a favor	314313
	Peticiones y quejas en contra	92
	Total de recursos de reposición	2
	Recurso de reposición en favor	1
	Recurso de reposición en contra	0
<b>item (c)</b>	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 MARZO DE 2016**  
**Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual**



1	Total de llamadas al IVR	1550325
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1533967
4	Tiempo promedio en IVR	110
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	73
6	Total de llamadas a servicio al cliente	310690
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	18
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	15065
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	6995
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	8070
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	12
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	295625
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	255752
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	16630
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	10756
16	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	12487
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	209
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	222
19	Total de usuarios que usaron el IVR	370230

Para la línea gratuita de atención al usuario	VALOR
1) Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	98,94%
2) Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos	84,91%
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	2,25%

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios	CANTIDAD
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	12
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	12
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	9
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REANUDACIÓN, DESCONEXIÓN. DESACTIVACIÓN. INTERRUPCIÓN Y BLOQUEO DEL SERVICIO	8
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO	7

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, Abril 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 Capitulo 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 Marzo 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 Marzo, 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 DE MARZO - 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	295.625	310.690			
		Total de llamadas abandonadas por el cliente	15.065				
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/menor a 20 segundos	Sumatoria (Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos (+)	6.895	46.868	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	2,25%	15,09%
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos (+)	15.630				
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos (+)	10.756				
16	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	12.487				
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	8.070	253.822	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	2,60%	84,91%
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos		255.752				
TOTAL						100,00%	100,00%

Cordialmente

**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient



Bogotá, Abril 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 Marzo 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 Marzo, 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 MARZO - 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	1.533.967	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	98,94%
		Total de llamadas al IVR	1.550.325		
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	8.070	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas o servicio al cliente	84,91%
		Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	255.752		
		Total de llamadas a servicio al cliente	310.690		
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	6.395	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas o servicio al cliente.	2,25%
		Total de llamadas o servicio al cliente	310.690		

Cordialmente

**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
 Audit Manager  
 Consulclient