

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



ITEM	CAMPOS	VALORES
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	196829
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	LINEA 187471 SMS 8692 CORREO 532 WEB_PORTAL 134
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	196720
	Peticiones y quejas en contra	107
	Total de recursos de reposición	2
	Recurso de reposición en favor	2
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 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016  
Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual



1	Total de llamadas al IVR	1.169.784
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1.160.716
4	Tiempo promedio en IVR	106
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	72
6	Total de llamadas a servicio al cliente	203.191
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	28
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	14.346
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	8.564
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	5.782
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	18
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	188.845
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	157.165
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	9.581
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	6.873
16	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	15.226
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	218
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	236
19	Total de usuarios que usaron el IVR	303.838

Para la línea gratuita de atención al cliente	Valor
1) Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	99,22%
2) Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos.	80,19
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 un de los funcionarios que atienden la línea.	4,21%

Quejas mas frecuentes presentadas por los usuarios	Valor
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	27
NEGACION DE CONSUMOS	14
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	12
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	9
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSION, BLOQUEO DEL SERVICIO ETC.	8

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%

Especialistas en Gestión Organizacional  
y Servicio al Cliente



Bogotá, Octubre 10 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 Septiembre 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 Septiembre, 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 SEPTIEMBRE - 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	188.845	203.191			
		Total de llamadas abandonadas por el cliente	14.346				
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	8.564	40.244	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	4,21%	19,81%
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos		9.581			4,72%	
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos		6.873			3,38%	
16	Llamadas atendidas en más de 61 segundos		15.226			7,49%	
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	5.782	162.947	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	2,85%	80,19%
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos		157.165			77,35%	
TOTAL						100,00%	100,00%

Cordialmente

**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient



Bogotá, Octubre 10 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.

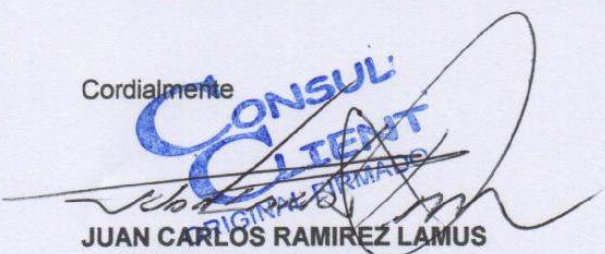
De acuerdo con el Título III de la Circular Única de la referencia **CERTIFICAMOS** que la información reportada en la página Web de **VIRGIN MOBILE COLOMBIA** de la gestión realizada en mes de Septiembre de 2016, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Septiembre, 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 SEPTIEMBRE - 2016					
Titulo III de la Circular Única en el numeral 1.1.4.3.2 " , articulo 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	1.160.716	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,22%
		Total de llamadas al IVR	1.169.784		
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	5.782	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	80,19%
		Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	157.165		
		Total de llamadas a servicio al cliente	203.191		
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	8.564	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	4,21%
		Total de llamadas a servicio al cliente	203.191		

Cordialmente

  
**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient