

**INFORME DE PQR DEL 1 AL 28 DE FEBRERO DE 2017**  
**Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1**



ITEM	CAMPOS	VALORES
<b>Item (a)</b>	Total de peticiones, quejas y recursos	191280
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	LINEA 189386
		SMS 1794
		CORREO 332
		WEB_PORTAL 39
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	
	Las peticiones y quejas a favor	191206
Peticiones y quejas en contra	69	
Total de recursos de reposición	5	
Recurso de reposición en favor	0	
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 28 DE FEBRERO DE 2017**  
**Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual**



1	Total de llamadas al IVR	1.044.065
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	...
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1.035.333
4	Tiempo promedio en IVR	104
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	73
6	Total de llamadas a servicio al cliente	198.551
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	25
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	15396
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	10128
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	5868
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	17
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	182.555
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	154.945
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	10170
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	5248
16	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	12192
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	207
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	224
19	Total de usuarios que usaron el IVR	272579

**INFORME DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO  
ARTICULO 4 RESOLUCION 4295 DE 2013  
DEL 1 AL 28 DE FEBRERO DE 2017**



ITEM	CAMPOS	VALORES
<b>TOTAL DE SMS MES FEBRERO 6172 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%

Especialistas en Gestión Organizacional  
y Servicio al Cliente



Bogotá, Marzo 9 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 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 Febrero 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 Febrero, 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 FEBRERO - 2017**

**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	1.035.333	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,16%
		Total de llamadas al IVR	1.044.065		
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	5.868	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	80,99%
		Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	154.945		
		Total de llamadas a servicio al cliente	198.551		
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	10.128	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	5,10%
		Total de llamadas a servicio al cliente	198.551		

Cordialmente

  
**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient



**CONSOLIDADO INDICADORES / CERTIFICACION SOBRE CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO" usuarios VIRGIN MOBILE" MES DE FEBRERO - 2017**

**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	1.035.333	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,16%
		Total de llamadas al IVR	1.044.065		
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	5.868	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	80,99%
		Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	154.945		
		Total de llamadas a servicio al cliente	198.551		
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	10.128	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	5,10%
		Total de llamadas a servicio al cliente	198.551		

Cordialmente

  
**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient

CONSOLIDADO INDICADORES DE SATISFACCION DEL SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL " usuarios VIRGIN MOBILE " MES DE FEBRERO - 2017

CIRCULAR 13 ARTICULO 4.2.3 / del Capítulo Cuarto del Título III de la Circular Única de la SIC +BY3:CF13

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	182.555	198.551			
		Total de llamadas abandonadas por el cliente	15.996				
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	10.128	37.738	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	5,10%	19,01%
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos		10.170			5,12%	
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos		5.248			2,64%	
16	Llamadas atendidas en más de 61 segundos		12.192			6,14%	
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	5.868	160.813	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	2,96%	80,99%
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos		154.945			78,04%	
<b>TOTAL</b>						<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Cordialmente



**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient