

INFORME DE PQR DEL 1 AL 30 DE ABRIL DE 2016
Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1



ITEM	CAMPOS	VALORES
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	254041
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	LINEA 247072 SMS 6725 CORREO 150 VIRTUAL 94
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	253950
	Peticiones y quejas en contra	81
	Total de recursos de reposición	10
	Recurso de reposición en favor	10
Recurso de reposición en contra	0	
item (c)	SAP	0
	Silencio Administrativo Positivo	0
	SAPSIC Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio	0

INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION
DEL 1 AL 30 DE ABRIL DE 2016
Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual



1	Total de llamadas al IVR	1392527
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1382022
4	Tiempo promedio en IVR	105
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	67
6	Total de llamadas a servicio al cliente	275309
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	21
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	14713
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	7182
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	7531
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	14
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	260596
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	219143
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	18812
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	11074
16	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	11567
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	203
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	217
19	Total de usuarios que usaron el IVR	338999

*** 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.

Para la línea gratuita de atención al usuario	VALOR
1) Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	99,25%
2) Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos	82,33%
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	2,61%

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios	CANTIDAD
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	21
NEGACION DE CONSUMOS	9
OTROS	7
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REANUDACIÓN, DESCONEXIÓN, DESACTIVACIÓN, INTERRUPCIÓN Y BLOQUEO DEL SERVICIO	6
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	6

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, Mayo 16 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 Abril 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 Abril, 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
ABRIL - 2016

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 enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1.982.002	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,25%
		Total de llamadas al IVR	1.992.527		
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	7.511	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	82,33%
		Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	219.143		
		Total de llamadas a servicio al cliente	275.309		
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	7.182	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	2,61%
		Total de llamadas a servicio al cliente	275.309		

Cordialmente

JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient



Bogotá, Mayo 16 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 Abril 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 Abril, 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 DE ABRIL - 2016

CIRCULAR 13 ARTICULO 4.2.3 / del Capítulo Cuarto del Título II 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 Total de llamadas abandonadas por el cliente	280.596 14.713	275.389			
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	Sumatoria Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos (+)	7.182	48.635	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	2,61%	17,67%
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos (+)	18.811			6,83%	
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos (+)	11.874			4,82%	
16	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	11.567			4,20%	
30	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	7.531	226.674	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	2,74%	82,33%
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	219.143			79,60%	
TOTAL						100,00%	100,00%

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMÍREZ LAMÚS
Audit Manager
Consulclient