

INFORME DE PQR DEL 1° AL 30 DE SEPTIEMBRE
Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1



ITEM	CAMPOS	VALORES
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	383637
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	CSR 382013 SMS 1442 WEB_PORTAL 182
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	383524
	Peticiones y quejas en contra	104
	Total de recursos de reposición	7
	Recurso de reposición en favor	5
	Recurso de reposición en contra	2
item (c)	SAP Silencio Administrativo Positivo	0
	SAPSIC Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio	2

INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION
DEL 1 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2014
Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual



1	Total de llamadas al IVR	1760799
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1742079
4	Tiempo promedio en IVR	99
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	46
6	Total de llamadas a servicio al cliente	404409
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	41
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	24802
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	6193
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	18609
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	9
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	379619
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	346038
14	Llamadas atendidas entre 20 y 40 segundos	17489
15	Llamadas atendidas entre 40 y 60 segundos	8603
16	Llamadas atendidas en mas de 60 segundos	7489
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	194
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	204
19	Total de usuarios que usaron el IVR	352238

*** 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.



15 de octubre de 2014

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 al mes de Septiembre del 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.	99%
b) El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos.	90%
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.	1.5%

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



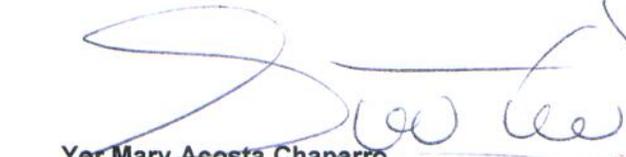
Carrera 15 No. 93 a - 84,
piso 5, Bogotá, Colombia
Teléfono: 636 5143



Las quejas más frecuentes presentadas por los usuarios fueron:

1. Inconformidad por servicios no prestados
2. Inconformidad en la calidad de atención al usuario
3. Inconformidad con la publicidad
4. Negación de consumos
5. Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica

Cordialmente,


Yor Mary Acosta Chaparro
Champion de Aseguramiento de Ingresos
Virgin Mobile Colombia



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

