

**INFORME MENSUAL DE PQR DEL 1 DE NOVIEMBRE AL 30 DE
NOVIEMBRE DE 2015**
Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1



ITEM	CAMPOS	VALORES NOVIEMBRE
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	260405
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	Linea 256806 SMS 3135 CORREO 336 WEB_PORTAL 128
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	260308
	Peticiones y quejas en contra	90
	Total de recursos de reposición	7
	Recurso de reposición en favor	4
item (c)	SAP	0
	Silencio Administrativo Positivo	
	SAPSIC	
	Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio	0

INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2015 Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual		
1	Total de llamadas al IVR	1203720
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1196052
4	Tiempo promedio en IVR	115
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	24
6	Total de llamadas a servicio al cliente	267402
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	22
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	11760
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	5548
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	6212
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	12
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	255642
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	219494
14	Llamadas atendidas entre 20 y 40 segundos	18411
15	Llamadas atendidas entre 40 y 60 segundos	10217
16	Llamadas atendidas en mas de 60 segundos	7520
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	205
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	217
19	Total de usuarios que usaron el IVR	335351

*** 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	99,36%
2) Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos	84,41%
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	2,07%

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios	CANTIDAD
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	15
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	13
INCONFORMIDAD POR PLAN TARIFARIO	11
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN AREAS DE CUBRIMIENTO INFORMADA POR EL PROVEEDOR	11
NEGACION DE CONSUMOS	9

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, Diciembre 11 de 2015

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 Noviembre de 2015, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Noviembre, 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 NOVIEMBRE - 2015							
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 Total de llamadas abandonadas por el cliente	255.642 11.760	267.402			
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	Sumatoria Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos (+)	5.548	41.896	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	2,07%	35,58%
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos (+)	18.411			6,89%	
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos (+)	20.217			3,82%	
16	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	7.520			2,81%	
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	Sumatoria llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos (+)	6.212	225.706	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	2,32%	84,41%
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	219.494			82,08%	
TOTAL						100,00%	100,00%

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulcient

Bogotá, Diciembre 11 de 2015

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 Noviembre de 2015, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Noviembre, 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 NOVIEMBRE - 2015					
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	1.196.052	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,36%
		Total de llamadas al IVR	1.203.720		
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	6.212	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	84,41%
		Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	219.494		
		Total de llamadas a servicio al cliente	267.402		
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	5.548	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	2,07%
		Total de llamadas a servicio al cliente	267.402		

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMÍREZ LAMUS
Audit Manager
Consulcient