

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



ITEM	CAMPOS	VALORES
<b>Item (a)</b>	Total de peticiones, quejas y recursos	263109
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	Linea 261359 SMS 1355 CORREO 284 WEB_PORTAL 111
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	263035
	Peticiones y quejas en contra	70
	Total de recursos de reposición	4
	Recurso de reposición en favor	3
	Recurso de reposición en contra	1
<b>item (c)</b>	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 2015**  
**Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual**



1	Total de llamadas al IVR	1170650
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1163224
4	Tiempo promedio en IVR	121
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	30
6	Total de llamadas a servicio al cliente	274152
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	21
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	11505
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	5416
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	6089
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	12
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	262647
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	224032
14	Llamadas atendidas entre 20 y 40 segundos	19153
15	Llamadas atendidas entre 40 y 60 segundos	10622
16	Llamadas atendidas en mas de 60 segundos	8840
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	201
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	214
19	Total de usuarios que usaron el IVR	331819

Para la línea gratuita de atención al usuario	VALOR
1) Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	99,37%
2) Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos	83,94%
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 de los funcionarios que atienden la línea	1,98%

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios	CANTIDAD
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	15
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	8
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE COBERTURA INFORMADAS POR EL PROVEEDOR	6
NEGACIÓN DE CONSUMOS	5
INCONFORMIDAD POR PLAN TARIFARIO	4

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, Octubre 14 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 Septiembre 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 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 DE SEPTIEMBRE - 2015							
CIRCULAR 13 ARTICULO 4.2.3 / del Capitulo Cuarto del Titulo III de la Circular Única de la SK							
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	262.647	274.152			
		Total de llamadas abandonadas por el cliente	11.505				
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	Sumatoria ( Llamadas eabandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos (+)	5.416	44.031	Llamadas eabandonadas 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	1,98%	16,06%
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos (+)	19.153			6,99%	
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos (+)	10.622			3,87%	
16	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	8.840			3,22%	
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	Sumatoria ( llamadas eabandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos (+) llamadas	6.089	230.121	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	2,22%	83,94%
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	atendidas en menos de 20 segundos	224.032			81,72%	
TOTAL						100,00%	100,00%



Bogotá, Octubre 14 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 Septiembre 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 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 de SEPTIEMBRE - 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 Total de llamadas al IVR	1.163.224 1.170.650	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,37%
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 Llamadas atendidas en menos de 20 segundos Total de llamadas a servicio al cliente	6.089 224.032 274.152	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	83,94%
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 Total de llamadas a servicio al cliente	5.416 274.152	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	1,98%

Cordialmente



**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient

