

**INFORME DE PQR DEL 1° AL 31 DE AGOSTO DE 2015**  
**Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1**



ITEM	CAMPOS	VALORES
<b>Item (a)</b>	Total de peticiones, quejas y recursos	270453
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	Linea 276606 SMS 2535 CORREO 236 WEB_PORTAL 76
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	270368
	Peticiones y quejas en contra	79
	Total de recursos de reposición	6
	Recurso de reposición en favor	5
	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

<b>INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION</b> <b>DEL 1 AL 31 DE AGOSTO DE 2015</b> <b>Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual</b>		
1	Total de llamadas al IVR	1106946
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1094588
4	Tiempo promedio en IVR	114
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	35
6	Total de llamadas a servicio al cliente	236432
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	21,92592593
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	9669
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	4716
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	4953
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	11
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	226763
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	200511
14	Llamadas atendidas entre 20 y 40 segundos	11881
15	Llamadas atendidas entre 40 y 60 segundos	7176
16	Llamadas atendidas en mas de 60 segundos	7195
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	202
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	214
19	Total de usuarios que usaron el IVR	340711

\*\*\* 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	98,89%
2) Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos	85,75%
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	2,13%

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios	CANTIDAD
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	15
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	13
NEGACION DE CONSUMOS	6
INCONFORMIDAD CON LA VIGENCIA DE LAS RECARGAS	6
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN AREAS DE COBERTURA INFORMADAS POR EL PROVEEDOR	5

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, Septiembre 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 Agosto 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 Agosto, 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 AGOSTO - 2015							
CIRCULAR 13 ARTICULO 4.2.3 / del Capitulo Cuarto del Titulo 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	262.076 11.776	273.854			
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	Sumatoria ( Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos (+)	5.836	39.826	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	2,13%	34,25%
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos (+)	14.995			3,48%	
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos (+)	9.135			3,33%	
16	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	9.080			3,32%	
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	5.940	234.828	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	2,17%	85,75%
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos		228.888			83,56%	
TOTAL						100,00%	100,00%

Cordialmente



**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulcient

Bogotá, Septiembre 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 Agosto 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 Agosto, 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 AGOSTO - 2015

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 Total de llamadas al IVR	1.264.388 1.278.552	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	98,89%
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	5.940 228.888 273.854	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	85,75%
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	5.836 273.854	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	2,13%

Cordialmente



**JUAN CARLOS RAMÍREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient