

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



ITEM	CAMPOS	VALORES
<b>Item (a)</b>	Total de peticiones, quejas y recursos	281601
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	LINEA 280071 SMS 1223 CORREO 208 WEB_PORTAL 99
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	
	Las peticiones y quejas a favor	281501
	Peticiones y quejas en contra	93
	Total de recursos de reposición	5
	Recurso de reposición en favor	2
	Recurso de reposición en contra	0
<b>item (c)</b>	SAP	0
	Silencio Administrativo Positivo	
	SAPSIC	
	Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio	0

**INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION**  
**DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**  
**Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual**



1	Total de llamadas al IVR	1143504
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1185566
4	Tiempo promedio en IVR	43638
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	112
6	Total de llamadas a servicio al cliente	1516
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	9401
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	617
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	16380
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	10166
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	230
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	336
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	237446
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	209190
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	12749
16	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	6726
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	325
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	199
19	Total de usuarios que usaron el IVR	378167

\*\*\* 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.

<b>Para la línea gratuita de atención al usuario</b>	<b>VALOR</b>
1) Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	<b>99,38%</b>
2) Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos	<b>84,59%</b>
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	<b>3,81%</b>

<b>Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios</b>	<b>CANTIDAD</b>
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	<b>27</b>
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	<b>14</b>
NEGACION DE CONSUMOS	<b>9</b>
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN AREAS DE COBERTURA INFORMADAS POR EL PROVEEDOR	<b>7</b>
INCONFORMIDAD POR PLAN TARIFARIO	<b>7</b>

<b>Para la atención de SMS enviados al código 85432:</b>	<b>VALOR</b>
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".	<b>100%</b>
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".	<b>100%</b>



Bogotá, Enero 14 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 Diciembre 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 Diciembre, 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 DICIEMBRE - 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 USUARIO	RESULTADO INDICADOR EFECTIVO
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	281.062 18.837	299.899			
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	Sumatoria / Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos (+)	11.439	46.230	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		15,41%
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos (+)	15.439				
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos (+)	8.974				
16	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	10.758				
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	Sumatoria / Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos (+) llamadas	7.898	253.689	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente		84,59%
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	atendidas en menos de 20 segundos	246.291				
TOTAL						100,00%	100,00%

Cordialmente



**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient



Bogotá, Enero 14 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 Diciembre 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 Diciembre, 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  
DICIEMBRE - 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	1.410.721 1.419.499	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,38%
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	7.398 246.291 299.899	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	84,59%
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	11.439 299.899	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	3,81%

Cordialmente



**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager