

**INFORME DE PQR DEL 1 AL 31 DE ENERO DE 2017**  
**Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1**



ITEM	CAMPOS	VALORES
<b>Item (a)</b>	Total de peticiones, quejas y recursos	194360
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	LINEA 183917
		SMS 9882
		CORREO 527
		WEB_PORTAL 34
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	
	Las peticiones y quejas a favor	194287
Peticiones y quejas en contra	68	
Total de recursos de reposición	5	
Recurso de reposición en favor		
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 ENERO DE 2016**  
**Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual**



1	Total de llamadas al IVR	1.101.033
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	...
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1.091.560
4	Tiempo promedio en IVR	101
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	70
6	Total de llamadas a servicio al cliente	187.925
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	31
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	11661
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	6501
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	5160
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	16
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	176.264
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	146.263
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	11703
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	6927
16	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	11371
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	210
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	226
19	Total de usuarios que usaron el IVR	274790

Para la línea de atención al cliente	Valor
1) Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	99,14%
2) Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte(20) segundos	80,58%
3) 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	3,46%

Quejas más frecuentes presentadas por el usuario	Valor
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	16
OTROS	10
NEGACION DE CONSUMOS	9
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, BLOQUEO DEL SERVICIO ETC.	8
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN ÁREAS DE COBERTURA INFORMADAS POR EL PROVEEDOR	7

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



Bogotá, Febrero 9 de 2017

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 Enero de 2017, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Enero, 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  
ENERO - 2017

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	1.091.560	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,14%
		Total de llamadas al IVR	1.101.033		
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	5.160	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	80,58%
		Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	146.263		
		Total de llamadas a servicio al cliente	187.925		
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	6.501	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	3,46%
		Total de llamadas a servicio al cliente	187.925		

Cordialmente



**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient

Especialistas en Gestión Organizacional  
y Servicio al Cliente



Bogotá, Febrero 9 de 2017

Señores

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

**Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones.**

Bogotá – Colombia

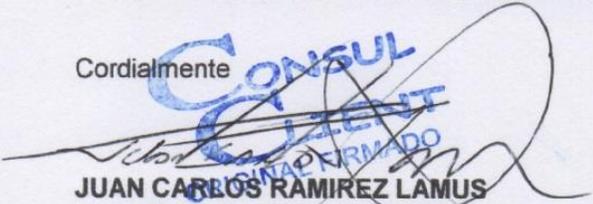
**Referencia: AUDITORIA EXTERNA / CERTIFICACION DE SATISFACCION DEL SERVICIO** a usuarios de Telefonía Móvil de **VIRGIN MOBILE COLOMBIA** según CIRCULAR 13 ARTICULO 4.2.3 / del Capítulo Cuarto del Título III de la Circular Única de la SIC.

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 Enero de 2017, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Enero, 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 ENERO - 2017							
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	176.264	187.925			
		Total de llamadas abandonadas por el cliente	11.651				
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	Sumatoria ( Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos ( + ) Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos ( + ) Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos ( + ) Llamadas atendidas en más de 61 segundos	6.501	36.502	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	3,46%	19,42%
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos		11.703			6,23%	
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos		6.927			3,69%	
16	Llamadas atendidas en más de 61 segundos		11.371			6,05%	
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	5.160	151.423	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	2,75%	80,58%
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos		146.263			77,83%	
TOTAL						100,00%	100,00%

Cordialmente

  
**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient