

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



| ITEM | CAMPOS | VALORES |
|----------|---|--------------|
| Item (a) | Total de peticiones, quejas | 153470 |
| | Peticiones, quejas y | LINEA 148998 |
| | Peticiones, Quejas y | - |
| | Las peticiones y quejas a favor | 153416 |
| | Peticiones y quejas en contra | 65 |
| | Total de recursos de reposición | 0 |
| | Recurso de reposición en favor | 0 |
| | Recurso de reposición en contra | 0 |
| Item (c) | SAP Silencio Administrativo Positivo | 0 |
| | SAPSIC Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio | 0 |

INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION
DEL 1 AL 31 DE MAYO DE 2017
Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual



| | | |
|----|---|-------------|
| 1 | Total de llamadas al IVR | 920356 |
| 2 | Tiempo promedio conectar llamada al IVR | *** |
| 3 | Llamadas atendidas exitosamente por el IVR | 911838 |
| 4 | Tiempo promedio en IVR | 104,6 |
| 5 | Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos) | 76,43333333 |
| 6 | Total de llamadas a servicio al cliente | 153925 |
| 7 | Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos) | 36,03333333 |
| 8 | Total de llamadas abandonadas por el cliente | 9552 |
| 9 | Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos | 5639 |
| 10 | Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos | 3913 |
| 11 | Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos | 14,46666667 |
| 12 | Numero total de llamadas atendidas por agentes | 144373 |
| 13 | Llamadas atendidas en menos de 20 segundos | 124517 |
| 14 | Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos | 7530 |
| 15 | Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos | 4605 |
| 16 | Llamadas atendidas en mas de 61 segundos | 7721 |
| 17 | Tiempo promedio llamada agente (segundos) | 213,4333333 |
| 18 | Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos) | 228,1333333 |
| 19 | Total de usuarios que usaron el IVR | 272579 |

**INFORME DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO
ARTICULO 4 RESOLUCION 4295 DE 2013
DEL 1 AL 31 DE MAYO DE 2017**



| ITEM | CAMPOS | VALORES |
|--|---|-----------------|
| TOTAL DE SMS MES FEBRERO 4099 SMS | | |
| a. | % 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% Contactado |
| b. | % 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% |

| Quejas más frecuentes presentadas por el usuario | Valor |
|--|-------|
| Inconformidad en la calidad de atención al usuario | 16 |
| Negación de consumos | 15 |
| Inconformidad con el corte, bloqueo, suspensión del servicio, etc. | 7 |
| Inconformidad con la vigencia de las recargas | 5 |
| Otros | 4 |

| Para la línea de atención al cliente | Valor |
|---|--------|
| Porcentaje de llamadas enrutadas a la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente | 99.08% |
| Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera es inferior a 20 segundos | 82.33% |
| Porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea | 4.04% |



Bogotá, Junio 12 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 Mayo 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 Mayo, 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
MAYO / 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 | CALIDAD INDICADOR | RESULTADO INDICADOR EFECTIVIDAD |
|--------------|---|--|-----------------------------|--|---------------------------------|
| A) 1.3 | Porcentaje de llamadas erradas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente | Llamadas atendidas exitosamente por el IVR Total de llamadas al IVR | 942.731 951.528 | Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR | 99,08% |
| B) 10, 11, 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 | 4.152 127.318 159.889 | Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente | 82,33% |
| C) 6,9 | El porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta 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 | 6.455 159.889 | Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente. | 4,04% |

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMÍREZ LAMÚS
Audit Manager
Consulclient



Bogotá, Junio 12 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 Mayo 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 Mayo, 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 SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL * usuarios VIRGIN MOBILE * MES MAYO / 2017

CIRCEAR 13 ARTICULO 4.2.3 / del Capitulo Cuarto del Título II 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 |
|-------------|--|---|-------------------|----------------|--|------------------------|---------------------------------|
| 4. y 12 | Total de llamadas a servicio al cliente | Número total de llamadas atendidas por agentes | 145.062 | 28.689 | | | |
| | | Total de llamadas atendidas por el cliente | 10.007 | | | | |
| 9 | Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos | Sumatoria (Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos (+)) | 4.405 | 28.129 | Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual / mayor a 20 segundos (+) Llamadas atendidas entre 20 y más de 60 segundos / total de llamadas a servicio al cliente | 4,04% | 17,67% |
| 14 | Llamadas atendidas entre 20 y 40 segundos | Sumatoria (Llamadas atendidas entre 20 y 40 segundos (+)) | 8.024 | | | 5,02% | |
| 15 | Llamadas atendidas entre 40 y 60 segundos | Sumatoria (Llamadas atendidas entre 40 y 60 segundos (+)) | 4.962 | | | 5,11% | |
| | Llamadas atendidas en más de 60 segundos | Sumatoria (Llamadas atendidas en más de 60 segundos) | 8.778 | | | 5,50% | |
| 10 | Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos | Sumatoria (Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos (+)) | 4.152 | | | 19.446 | |
| 13 | Llamadas atendidas en menos de 20 segundos | Sumatoria (Llamadas atendidas en menos de 20 segundos) | 127.318 | 71,70% | | | |
| TOTAL: | | | | | | 100,00% | 100,00% |

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LARUS
Audit Manager
Consulclient