

**INFORME DE PQR DEL 1 AL 30 DE JUNIO DE 2016**  
**Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1**



ITEM	CAMPOS	VALORES
<b>Item (a)</b>	Total de peticiones, quejas y recursos	266634
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	LINEA 262667 SMS 3344 CORREO 470 WEB_PORTAL 153
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	
	Las peticiones y quejas a favor	266549
	Peticiones y quejas en contra	80
	Total de recursos de reposición	5
	Recurso de reposición en favor	2
	Recurso de reposición en contra	3
<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 JUNIO DE 2016**  
 Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual



1	Total de llamadas al IVR	1438986
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1428669
4	Tiempo promedio en IVR	107
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	69
6	Total de llamadas a servicio al cliente	273034
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	25
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	15405
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	7854
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	7551
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	14
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	257629
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	214266
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	18600
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	11115
16	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	13648
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	200
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	216
19	Total de usuarios que usaron el IVR	356577

<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>99,28%</b>
2) Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos	<b>81,24%</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>2,88%</b>

<b>Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios</b>	<b>CANTIDAD</b>
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	<b>24</b>
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	<b>16</b>
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACION DE LA TARIFA Y PLANES	<b>12</b>
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN AREAS DE COBERTURA INFORMADAS POR EL PROVEEDOR	<b>5</b>
INCONFORMIDAD POR PLAN TARIFARIO	<b>4</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, Julio 11 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 Junio de 2016, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Junio, 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 JUNIO - 2016					
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	1.428.668	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,28%
		Total de llamadas al IVR	1.438.966		
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	7.551	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	81,24%
		Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	214.266		
		Total de llamadas a servicio al cliente	273.034		
C) 6,8	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	7.854	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	2,80%
		Total de llamadas a servicio al cliente	273.034		

Cordialmente



**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consuclient



Bogotá, Julio 11 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 Junio de 2016, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Junio, 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 JUNIO - 2016

CIRCULAR 13 ARTICULO 4.2.3 / del Capítulo 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
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	257.629 15.405	273.034			
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	Samatoria (Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos (+)	7.854	51.257	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	2,88%	58,76%
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos (+)	18.600			6,81%	
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos (+)	11.115			4,07%	
16	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	Llamadas atendidas en más de 61 segundos	13.648			5,06%	
17	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	Samatoria ( llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos (+) llamadas atendidas en menos de 20 segundos	7.351	221.837	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	2,77%	81,24%
18	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	214.264			78,48%	
TOTAL						100,00%	100,00%

Cordialmente



**JUAN CARLOS RAMIREZ CAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient