

INFORME DE PQR DEL 1° AL 30 DE ABRIL DE 2015
Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1



ITEM	CAMPOS	VALORES
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	233435
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	Linea 228901 SMS 4008 CORREO 415 WEB_PORTAL 111
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	233349
	Peticiones y quejas en contra	77
	Total de recursos de reposición	8
	Recurso de reposición en favor	3
	Recurso de reposición en contra	5
item (c)	SAP Silencio Administrativo Positivo	0
	SAPSIC Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio	1

INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION
DEL 1 AL 30 DE ABRIL DE 2015
Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual



1	Total de llamadas al IVR	973436
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	967519
4	Tiempo promedio en IVR	112
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	49
6	Total de llamadas a servicio al cliente	233469
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	20
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	6119
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	3631
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	2488
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	9
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	227350
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	205392
14	Llamadas atendidas entre 20 y 40 segundos	11506
15	Llamadas atendidas entre 40 y 60 segundos	5648
16	Llamadas atendidas en mas de 60 segundos	4804
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	196
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	205
19	Total de usuarios que usaron el IVR	284379

*** 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	99,39%
2) Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos	89,04%
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	1,56%

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios	CANTIDAD
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	11
NEGACION DE CONSUMOS	11
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN AREAS DE COBERTURA INFORMADAS POR EL PROVEEDOR	10
INCONFORMIDAD POR PLAN TARIFARIO	9
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSION, BLOQUEO DEL SERVICIO ETC.	7

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, Mayo 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 Abril 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 Abril, 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 ABRIL - 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 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	227.350 6.119	233.469			
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	Sumatoria (Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos (+)	3.631	25.589	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual / mayor a 20 segundos (+) llamadas atendidas entre 21 y mas de 61 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	1,56%	10,96%
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos (+)	11.506			4,93%	
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos (+)	5.648			2,42%	
16	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	4.804			2,06%	
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	Sumatoria (Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos (+)	2.488	207.880	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	1,07%	89,04%
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	205.392			87,97%	
TOTAL						100,00%	100,00%

Cordialmente


JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient