



Julio 2024

INDICADORES DE CALIDAD – LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (ART. 2.1.25.7.3 RES. CRC 5050 DE 2016)

ÍTEM	VALOR
PORCENTAJE DE INTENTOS DE LLAMADA ENRUTADOS HACIA LA LÍNEA TELEFÓNICA Y COMPLETADOS EXITOSAMENTE	74%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ACCEDE AL SERVICIO AUTOMÁTICO DE RESPUESTA, OPTA POR ATENCIÓN PERSONALIZADA Y RECIBE ATENCIÓN EN MENOS DE 30 SEGUNDOS	29%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE SELECCIONARON UNA OPCIÓN DEL MENÚ, PERO ANTES DE SER ATENDIDOS TERMINARON LA LLAMADA	26,04%

INDICADOR DE SATISFACCIÓN AL USUARIO (ART. 2.1.25.7.4 RES. CRC 5050 DE 2016)

CALIFICACIÓN	LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	PÁGINA WEB	SERVICIOS DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA	REDES SOCIALES
MUY INSATISFECHO	4,81%	36,86%	21,97%	0,00%
INSATISFECHO	0,86%	3,01%	1,53%	0,00%
NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	1,90%	3,79%	3,04%	0,00%
SATISFECHO	5,80%	6,80%	5,73%	13,33%
MUY SATISFECHO	86,63%	49,54%	67,73%	86,67%

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS (ART. 2.1.25.7.1 RES. CRC 5050 DE 2016)

Medios de atención al usuario
Otros
Modificación condiciones acordadas
Error factura/ Cobro o descuento injustificado
Intermitencia

CERTIFICACIÓN RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO RESPECTO DE CADA UNO DE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN

En los términos que establece el artículo 2.1.25.7.4 de la resolución compilatoria CRC 5050 de 2016 - Indicador de Satisfacción en la Atención al Usuario -, nos permitimos certificar los resultados de la medición del nivel de satisfacción al usuario, correspondiente al mes de julio de 2024, implementada en las condiciones descritas en el literal C del Formato T.4.3. por **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.**, sociedad identificada con el NIT 900.420.122-7, respecto de cada uno de los medios de atención.

La verificación de la medición se realizó sobre los archivos recibidos, que fueron extraídos directamente del sistema de **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** y que reflejan el comportamiento de cada uno de los medios de atención, a nivel de interacciones; e incluyen las calificaciones del 100% de las encuestas realizadas.

Julio de 2024	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
MEDIO DE ATENCIÓN	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Línea Telefónica	425	76	168	512	7.653
Mensajería instantánea	2.005	140	277	523	6.181
Página web	280	23	29	52	379
Red Social	-	-	-	4	26

Julio de 2024	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
MEDIO DE ATENCIÓN	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Línea Telefónica	4,8%	0,9%	1,9%	5,8%	86,6%
Mensajería instantánea	22,0%	1,5%	3,0%	5,7%	67,7%
Página web	36,7%	3,0%	3,8%	6,8%	49,7%
Red Social	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%	86,7%

Se expide en la ciudad de Bogotá D.C. en el mes de marzo de 2025.


JUAN CARLOS NIÑO MARTÍNEZ
CONSULTELCOM SAS
Gerente General

Consultelcom S.A.S
Consultoría en Telecomunicaciones y Proyectos
NIT: 900.565.620-8