



ABRIL 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	85%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ACCEDE AL SERVICIO AUTOMÁTICO DE RESPUESTA, OPTA POR ATENCIÓN PERSONALIZADA Y RECIBE ATENCIÓN EN MENOS DE 30 SEGUNDOS	52%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE SELECCIONARON UNA OPCIÓN DEL MENÚ, PERO ANTES DE SER ATENDIDOS TERMINARON LA LLAMADA	14,71%

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	3,01%	24,55%	14,94%	0,00%
INSATISFECHO	0,75%	1,85%	1,48%	0,00%
NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	1,42%	3,55%	2,58%	2,50%
SATISFECHO	4,36%	7,20%	5,37%	5,00%
MUY SATISFECHO	90,46%	62,85%	75,63%	92,50%

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

Otros
Medios de atención al usuario
Modificación condiciones acordadas
Error factura/ Cobro o descuento injustificado
No disponibilidad del servicio

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 abril 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.

Abril de 2024	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
MEDIO DE ATENCIÓN	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Línea Telefónica	323	81	152	468	9.707
Mensajería instantánea	980	97	169	352	4.960
Página web	484	37	71	144	1.255
Red Social	-	-	1	2	37

Abril de 2024	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
MEDIO DE ATENCIÓN	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Línea Telefónica	3,0%	0,8%	1,4%	4,4%	90,5%
Mensajería instantánea	14,9%	1,5%	2,6%	5,4%	75,6%
Página web	24,3%	1,9%	3,6%	7,2%	63,0%
Red Social	0,0%	0,0%	2,5%	5,0%	92,5%

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


JUAN CARLOS NIÑO MARTÍNEZ
CONSULTELCOM SAS
Gerente General

Consultelcom S.A.S
Consultoría en Telecomunicaciones y Proyectos
NIT: 900.565.520-8