

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios



ITEM	Valor
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	29
NEGACION DE CONSUMOS	21
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	21
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACION DE LA TARIFA Y PLANES	19
OTROS	9

Indicadores de Satisfacción al Usuario



Calificación	Línea Telefónica	Página Web	Redes Sociales
Muy Insatisfecho	5.7%	20.0%	3.1%
Insatisfecho	2.6%	2.9%	0%
Ni Satisfecho, ni Insatisfecho	3.2%	4.9%	3.1%
Satisfecho	8.0%	9.8%	12.2%
Muy Satisfecho	80.6%	62.4%	81.6%
Total Satisfacción (Sumatoria Calificaciones 4 y 5)	88.6%	72.2%	93.8%

Indicadores de Calidad en la Atención - Línea Telefónica



ITEM	Valor
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	99.06%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	81.94%
Porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	2.97%



Bogotá, Febrero 9 de 2018

Señores
COMISION DE REGULACION 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 Enero de 2018, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Enero, 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 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 ENERO / 2018

Título III de la Circular Única en el numeral 1.1.4.3.2 ", artículo 53 del Régimen de Protección de Usuarios

CRITERIOS para establecer la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil"	INDICADOR	CANTIDAD LLAMADAS	CALCULO INDICADOR	RESULTADO INDICADOR EFECTIVIDAD
Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	683.775	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,06%
	Total de llamadas al IVR	690.263		
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a treinta (30) segundos	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 30 segundos	5.284	Llamadas atendidas en menos de 30 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 30 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	81,94%
	Llamadas atendidas en menos de 30 segundos	92.640		
	Total de llamadas a servicio al cliente	119.513		
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 30 segundos	3.555	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 30 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	2,97%
	Total de llamadas a servicio al cliente	119.513		

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient