

**QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS**



COBRO O DESCUENTO INJUSTIFICADO
OTROS
PORTABILIDAD NUMÉRICA
MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO
HURTO

**QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS**



CALIFICACIÓN	LÍNEA TELEFÓNICA	PÁGINA WEB	REDES SOCIALES
MUY INSATISFECHO	4,07%	7,62%	1,75%
INSATISFECHO	1,71%	1,12%	1,05%
NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO	1,93%	2,22%	3,51%
SATISFECHO	5,35%	7,59%	8,77%
MUY SATISFECHO	86,93%	81,45%	84,91%

**INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN - LÍNEA TELEFÓNICA**



ÍTEM	VALOR
PORCENTAJE DE INTENTOS DE LLAMADA ENRUTADOS HACIA LA LÍNEA TELEFÓNICA Y COMPLETADOS EXITOSAMENTE	99,24%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ACCEDE AL SERVICIO AUTOMÁTICO DE RESPUESTA, OPTA POR ATENCIÓN PERSONALIZADA Y RECIBE ATENCIÓN PERSONALIZADA EN MENOS DE 30 SEGUNDOS	53,42%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE SELECCIONARON UNA OPCIÓN DEL MENÚ, PERO ANTES DE SER ATENDIDOS TERMINARON LA LLAMADA	11,73%



Bogotá, Febrero 15 de 2021

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 2020, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Enero 2020, 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 / 2021**

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

<b>CRITERIOS para establecer la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil"</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>CANTIDAD LLAMADAS</b>	<b>CALCULO INDICADOR</b>	<b>RESULTADO INDICADOR EFECTIVIDAD</b>
Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	174.579	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,24%
	Total de llamadas al IVR	175.922		
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	3.042	Llamadas atendidas en menos de 30 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 30 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	53,42%
	Llamadas atendidas en menos de 30 segundos	21.722		
	Total de llamadas a servicio al cliente	46.355		
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	5.438	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 30 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	11,73%
	Total de llamadas a servicio al cliente	46.355		

Cordialmente

  
**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient





Bogotá, Febrero 15 de 2021

Señores  
**COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES**  
Bogotá – Colombia

**Referencia: AUDITORIA EXTERNA / CERTIFICACION DE MEDICION SATISFACCION DEL SERVICIO PRESTADO** a usuarios de Telefonía Móvil de **VIRGIN MOBILE COLOMBIA** de acuerdo con la Orden CRC circular externa 014/2012 y resolución 5111 de 24 de febrero de 2017 "REGIMEN DE PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES " (ARTÍCULO 2.1.25.7.3 y 2.1.25.7.4).

De acuerdo con la orden CRC de la referencia **CERTIFICAMOS** que la información reportada en la página Web de **VIRGIN MOBILE COLOMBIA** de la gestión realizada en mes de Enero 2021, 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 IVR, CHAT y COMMUNITY se ajusta integralmente a los parámetros establecidos en la circular externa y resolución de la referencia.

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 "  
ENERO / 2021

Orden CRC circular externa 014/2012 y resolución 5111 de 24 de febrero de 2017 "REGIMEN DE PROTECCION DE  
USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES " (ARTÍCULO 2.1.25.7.3 y 2.1.25.7.4 ).

CALIFICACION	1	2	3	4	5	Total de Satisfaccion / sumatoria calificacion 4 + 5
Indicadores de Satisfaccion por CANAL	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho / Ni satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
INDICADOR SATISFACCION IVR	4,07%	1,71%	1,93%	5,35%	86,93%	92,28%
INDICADOR SATISFACCION CHAT	7,62%	1,12%	2,22%	7,59%	81,45%	89,04%
INDICADOR SATISFACCION CM	1,75%	1,05%	3,51%	8,77%	84,91%	93,68%

Cordialmente



**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient