

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios



| | |
|---|----|
| INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO | 22 |
| NEGACION DE CONSUMOS | 15 |
| OTROS | 14 |
| INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSION, BLOQUEO DEL SERVICIO ETC. | 9 |
| INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD | 8 |

Indicadores de Satisfacción al Usuario



| Calificación | Línea Telefónica | Página Web | Redes Sociales |
|---|------------------|------------|----------------|
| Muy Insatisfecho | 5,28% | 17.38% | 2.04% |
| Insatisfecho | 2.34% | 2.73% | 1.02% |
| Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho | 2.87% | 4.47% | 4.08% |
| Satisfecho | 6.72% | 10.06% | 15.31% |
| Muy Satisfecho | 82.79% | 65.36% | 77.55% |
| Total Satisfacción (Calificaciones 4 y 5) | 89.51% | 75.42% | 92.86% |

Indicadores de Calidad en la Atención - Línea Telefónica



| ÍTEM | Valor |
|---|--------|
| Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente | 99.07% |
| Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta , opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos | 69.14% |
| Porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada | 11.57% |



Bogotá, Mayo 21 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 Abril 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 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 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 ABRIL / 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 | 523.793 | Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR | 99,57% |
| | Total de llamadas al IVR | 526.722 | | |
| 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 | 4.875 | Llamadas atendidas en menos de 30 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 30 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente | 99,14% |
| | Llamadas atendidas en menos de 30 segundos | 94.211 | | |
| | Total de llamadas a servicio al cliente | 99.086 | | |
| 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 | 11.562 | Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 30 segundos / Total llamadas a servicio al cliente. | 11,57% |
| | Total de llamadas a servicio al cliente | 99.911 | | |

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient



Bogotá, Mayo 21 de 2018

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 Abril 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 Abril, reportaron sus canales de atención de línea gratuita IVR, CHAT y COMMUNITY y 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 MOVILE *
ABRIL / 2018

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 | May Insatisfecho | Insatisfecho | Ni insatisfecho / Ni satisfecho | Satisfecho | May Satisfecho | |
| INDICADOR SATISFACCION IVR | 5,28% | 2,34% | 2,87% | 6,72% | 82,79% | 89,51% |
| INDICADOR SATISFACCION CHAT | 17,38% | 2,72% | 4,47% | 10,06% | 65,36% | 75,42% |
| INDICADOR SATISFACCION CM | 2,04% | 1,02% | 4,08% | 15,31% | 77,55% | 92,86% |

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consultient