

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios



INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	12
NEGACION DE CONSUMOS	11
INCONFORMIDAD POR PLAN TARIFARIO	5
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACION DE LA TARIFA Y PLANES	4
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	4

Indicadores de Satisfacción al Usuario



Calificación	Línea Telefónica	Página Web	Redes Sociales
Muy Insatisfecho	4.37%	20.72%	0.00%
Insatisfecho	2.29%	2.36%	0.00%
Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho	2.26%	3.89%	0.67%
Satisfecho	5.54%	7.93%	8.72%
Muy Satisfecho	85.54%	65.09%	90.60%
Total Satisfacción (Calificaciones 4 y 5)	91.08%	73.02%	99.33%

Indicadores de Calidad en la Atención - Línea Telefónica



ÍTEM	Valor
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica 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	70.01%
Porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	7.44%

Especialistas en Gestión Organizacional
y Servicio al Cliente



Bogotá, Diciembre 17 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 Noviembre 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 Noviembre, 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 NOVIEMBRE / 2018					
Titulo II de la Circular Única en el numeral 1.1.4.3.2 *, artículo 53 del Régimen de Protección de Usuarios					
CRITERIO No	CRITERIOS para establecer la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil	INDICADOR	CANTIDAD LLAMADAS	CALCULO INDICADOR	RESULTADO INDICADOR EFECTIVIDAD
A) 1, 2	Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR Total de llamadas al IVR	500.000 512.965	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	97,4%
B) 30, 31, 6	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 Llamadas atendidas en menos de 30 segundos Total de llamadas a servicio al cliente	6.023 57.482 67.821	Llamadas atendidas en menos de 30 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 30 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	70,0%
C) 6, 9	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 Total de llamadas a servicio al cliente	6.554 67.821	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 30 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	7,4%

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient

Especialistas en Gestión Organizacional
y Servicio al Cliente



Bogotá, Diciembre 17 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 Noviembre 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 Noviembre, 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 MOBILE *
NOVIEMBRE / 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	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Mi insatisfecho / Mi satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
INDICADOR SATISFACCION IVR	4,37%	2,29%	2,26%	5,54%	85,54%	91,08%
INDICADOR SATISFACCION CHAT	20,72%	2,36%	3,89%	7,93%	65,09%	73,02%
INDICADOR SATISFACCION CM	0,00%	0,00%	0,67%	8,72%	90,60%	99,33%

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient