

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

| |
|------------------------------------|
| Portabilidad numérica |
| Medios de atención al usuario |
| Otros |
| Publicidad engañosa |
| Modificación condiciones acordadas |

**INDICADOR DE SATISFACCIÓN AL USUARIO (Art. 2.1.25.7.4 Res. CRC 5050/16)**

| CALIFICACIÓN | LÍNEA TELEFÓNICA | PÁGINA WEB | REDES SOCIALES |
|--------------------------------|------------------|------------|----------------|
| MUY INSATISFECHO | 3,95% | 10,01% | 0,62% |
| INSATISFECHO | 2,25% | 1,05% | 0,62% |
| NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO | 1,87% | 2,26% | 1,23% |
| SATISFECHO | 5,25% | 6,40% | 7,41% |
| MUY SATISFECHO | 86,68% | 80,28% | 90,12% |

**INDICADORES DE CALIDAD ATENCIÓN - LÍNEA 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 | 99,27% |
| PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ACCEDE AL SERVICIO AUTOMÁTICO DE RESPUESTA, OPTA POR ATENCIÓN PERSONALIZADA Y RECIBE ATENCIÓN EN MENOS DE 30 SEGUNDOS | 80,24% |
| PORCENTAJE DE USUARIOS QUE SELECCIONARON UNA OPCIÓN DEL MENÚ, PERO ANTES DE SER ATENDIDOS TERMINARON LA LLAMADA | 2,79% |



Especialistas en Gestión Organizacional
y Servicio al Cliente



Bogotá, Enero 25 de 2022

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 Diciembre de 2021, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Diciembre de 2021, 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 DICIEMBRE / 2021 | | | | |
|--|---|-------------------|--|---------------------------------|
| Titulo 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 | 165.619 | Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR | 99,27% |
| | Total de llamadas al IVR | 166.836 | | |
| 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 | 2.222 | Llamadas atendidas en menos de 30 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 30 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente | 80,24% |
| | Llamadas atendidas en menos de 30 segundos | 40.255 | | |
| | Total de llamadas a servicio al cliente | 52.940 | | |
| 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 | 1.477 | Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 30 segundos / Total llamadas a servicio al cliente. | 2,79% |
| | Total de llamadas a servicio al cliente | 52.940 | | |

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient

Especialistas en Gestión Organizacional
y Servicio al Cliente



Bogotá, Enero 25 de 2022

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 Diciembre 2021, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Diciembre, 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 "
DICIEMBRE / 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 | 3,95% | 2,25% | 1,87% | 5,25% | 86,68% | 91,93% |
| INDICADOR SATISFACCION CHAT | 10,01% | 1,05% | 2,26% | 6,40% | 80,28% | 86,68% |
| INDICADOR SATISFACCION CM | 0,62% | 0,62% | 1,23% | 7,41% | 90,12% | 97,53% |

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient