

**QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS**

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

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

CALIFICACIÓN	LÍNEA TELEFÓNICA	PÁGINA WEB	REDES SOCIALES
MUY INSATISFECHO	5,31%	10,15%	7,97%
INSATISFECHO	1,86%	1,24%	4,63%
NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO	1,97%	2,34%	3,34%
SATISFECHO	5,32%	7,37%	4,11%
MUY SATISFECHO	85,54%	78,89%	79,95%

**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	99,36,%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ACCEDA AL SERVICIO AUTOMÁTICO DE RESPUESTA, OPTA POR ATENCIÓN PERSONALIZADA Y RECIBE ATENCIÓN EN MENOS DE 30 SEGUNDOS	73,12%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE SELECCIONARON UNA OPCIÓN DEL MENÚ, PERO ANTES DE SER ATENDIDOS TERMINARON LA LLAMADA	4,82%



Especialistas en Gestión Organizacional  
y Servicio al Cliente



Bogotá, Octubre 20 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 Septiembre 2021, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Septiembre, 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 "  
SEPTIEMBRE / 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	5,31%	1,86%	1,97%	5,32%	85,54%	90,86%
INDICADOR SATISFACCION CHAT	10,15%	1,24%	2,34%	7,37%	78,89%	86,27%
INDICADOR SATISFACCION CM	7,97%	4,63%	3,34%	4,11%	79,95%	84,06%

Cordialmente

  
JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS  
Audit Manager  
Consulclient

Especialistas en Gestión Organizacional  
y Servicio al Cliente



Bogotá, Octubre 20 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 Septiembre 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 Septiembre 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 SEPTIEMBRE / 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	165.653	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,36%
	Total de llamadas al IVR	166.726		
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	2.040	Llamadas atendidas en menos de 30 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 30 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	73,12%
	Llamadas atendidas en menos de 30 segundos	40.431		
	Total de llamadas a servicio al cliente	58.082		
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	2.798	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 30 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	4,82%
	Total de llamadas a servicio al cliente	58.082		

Cordialmente

**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient