

**QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS**

Medios de Atención al Usuario
Otros
Portabilidad Numérica
Error Factura/Cobro o Descuento Injustificado

**INDICADOR DE SATISFACCIÓN AL USUARIO (ART. 2.1.25.7.4 RES. CRC 5050/16)**

CALIFICACIÓN	LÍNEA TELEFÓNICA	PÁGINA WEB	REDES SOCIALES
MUY INSATISFECHO	4,35%	8,41%	4,31%
INSATISFECHO	2,07%	0,92%	0,62%
NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO	1,86%	3,10%	0,92%
SATISFECHO	5,22%	8,63%	2,77%
MUY SATISFECHO	86,50%	78,95%	91,38%

**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	99,29%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ACCEDIÓ AL SERVICIO AUTOMÁTICO DE RESPUESTA, OPTA POR ATENCIÓN PERSONALIZADA Y RECIBE ATENCIÓN EN MENOS DE 30 SEGUNDOS	39,25%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE SELECCIONARON UNA OPCIÓN DEL MENÚ, PERO ANTES DE SER ATENDIDOS TERMINARON LA LLAMADA	20,86%





Bogotá, Mayo 26 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 Abril 2021, 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 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 " ABRIL / 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	4,35%	2,07%	1,86%	5,22%	86,50%	91,72%
INDICADOR SATISFACCION CHAT	8,41%	0,92%	3,10%	8,63%	78,95%	87,58%
INDICADOR SATISFACCION CM	4,31%	0,62%	0,92%	2,77%	91,38%	94,15%

Cordialmente



**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient





Bogotá, Mayo 26 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 Abril 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 Abril 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 ABRIL / 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	190.052	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,29%
	Total de llamadas al IVR	191.405		
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	2.567	Llamadas atendidas en menos de 30 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 30 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	39,25%
	Llamadas atendidas en menos de 30 segundos	21.323		
	Total de llamadas a servicio al cliente	60.873		
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	12.698	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 30 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	20,86%
	Total de llamadas a servicio al cliente	60.873		

Cordialmente



**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient