

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO
COBRO O DESCUENTO INJUSTIFICADO
PORTABILIDAD NUMÉRICA
PUBLICIDAD ENGAÑOSA
MODIFICACIÓN CONDICIONES ACORDADAS

INDICADORES DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

CALIFICACIÓN	LÍNEA TELEFÓNICA	PÁGINA WEB	REDES SOCIALES
MUY INSATISFECHO	5.74%	13.55%	2.30%
INSATISFECHO	2.08%	1.82%	0.00%
NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO	2.21%	3.27%	3.23%
SATISFECHO	5.99%	7.45%	7.37%
MUY SATISFECHO	83.58%	73.92%	87.10%
TOTAL SATISFACCIÓN (CALIFICACIONES 4 Y 5)	89.97%	81.36%	94.47%

INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN - LÍNEA TELEFÓNICA

ÍTEM	VALOR
PORCENTAJE DE INTENTOS DE LLAMADA, ENRUTADOS HACIA LA LÍNEA TELEFÓNICA COMPLETADOS EXITOSAMENTE	99.20%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ACCEDE AL SERVICIO AUTOMÁTICO DE RESPUESTA, OPTA POR ATENCIÓN PERSONALIZADA Y RECIBE ATENCIÓN PERSONALIZADA EN MENOS DE 30 SEGUNDOS	55.55%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE SELECCIONARON UNA OPCIÓN DEL MENÚ, PERO ANTES DE SER ATENDIDOS TERMINARON LA LLAMADA	11.25%

Bogotá, Octubre 27 de 2020

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 2020, 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 / 2020

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	5,74%	2,08%	2,21%	5,99%	83,98%	89,97%
INDICADOR SATISFACCION CHAT	13,55%	1,82%	3,27%	7,45%	73,92%	81,36%
INDICADOR SATISFACCION CM	2,30%	0,00%	3,23%	7,37%	87,10%	94,47%

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient



Bogotá, Octubre 27 de 2020

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 2020, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Septiembre 2020, 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 / 2020

Título III de la Circular Única en el numeral 3.1.4.3.2", 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 con completadas exitosamente	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	195.889	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,20%
	Total de llamadas al IVR	197.422		
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	2.216	Llamadas atendidas en menos de 30 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 30 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	55,55%
	Llamadas atendidas en menos de 30 segundos	16.394		
	Total de llamadas a servicio al cliente	33.500		
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	3.769	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 30 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	11,25%
	Total de llamadas a servicio al cliente	33.500		

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient