

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios



| ITEM | Valor |
|---|-------|
| INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACION DE LA TARIFA Y PLANES | 39 |
| INCONFORMIDAD POR PLAN TARIFARIO | 30 |
| NEGACION DE CONSUMOS | 26 |
| INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD | 21 |
| INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO | 18 |

Indicadores de Satisfacción al Usuario



| Calificación | Línea Telefónica | Página Web | Redes Sociales |
|---|------------------|------------|----------------|
| Muy Insatisfecho | 6.0% | 22.4% | 1.9% |
| Insatisfecho | 2.7% | 2.9% | 0% |
| Ni Satisfecho, ni Insatisfecho | 3.2% | 4.7% | 1.9% |
| Satisfecho | 8.1% | 10.2% | 13.0% |
| Muy Satisfecho | 80.0% | 59.9% | 83.3% |
| Total Satisfacción (Sumatoria Calificaciones 4 y 5) | 88.1% | 70.1% | 96.3% |

Indicadores de Calidad en la Atención - Línea Telefónica



| ITEM | Valor |
|--|--------|
| Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente | 99.02% |
| Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos | 82.21% |
| Porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada | 3.36% |



Bogotá, Enero 12 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 Diciembre de 2017, 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 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 / 2017

Título 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 | 756.537 | Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR | 99,02% |
| | Total de llamadas al IVR | 762.981 | | |
| 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 | 5.886 | Llamadas atendidas en menos de 30 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 30 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente | 82,21% |
| | Llamadas atendidas en menos de 30 segundos | 103.409 | | |
| | Total de llamadas a servicio al cliente | 132.948 | | |
| 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 | 4.466 | Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 30 segundos / Total llamadas a servicio al cliente. | 1,30% |
| | Total de llamadas a servicio al cliente | 132.948 | | |

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
ConsulClient