

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios 

INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	22
NEGACION DE CONSUMOS	12
OTROS	10
INCONFORMIDAD POR PLAN TARIFARIO	7
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	4

Indicadores de Satisfacción al Usuario



Calificación	Línea Telefónica	Página Web	Redes Sociales
Muy Insatisfecho	4.73%	20.83%	0.00%
Insatisfecho	2.28%	2.33%	0.52%
Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho	2.66%	4.27%	1.04%
Satisfecho	6.14%	9.56%	6.77%
Muy Satisfecho	84.19%	63.01%	91.67%
Total Satisfacción (Calificaciones 4 y 5)	90.33%	72.57%	98.44%

Indicadores de Calidad en la Atención - Línea Telefónica



ÍTEM	Valor
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	98.99%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta , opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	63.70%
Porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	10.91%

Especialistas en Gestión Organizacional  
y Servicio al Cliente



Bogotá, Agosto 23 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 Julio de 2018, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Julio, 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**.

Especialistas en Gestión Organizacional  
y Servicio al Cliente



CONSOLIDADO INDICADORES / CERTIFICACION SOBRE CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO" usuarios VIRGIN MOBILE " MES JULIO / 2018					
Título II de la Circular Única en el numeral 1.1.4.3.2 ", artículo 53 del Régimen de Protección de Usuarios					
CRITERIO N°	CRITERIOS para establecer la satisfacción de los usuarios de "teléfono móvil"	INDICADOR	CANTIDAD LLAMADAS	CALCULO INDICADOR	RESULTADO INDICADOR EFECTIVO
A) 1. 3	Porcentaje de llamadas atendidas hasta la línea gratuita de atención que son contestadas exitosamente	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	497.081	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	98,39%
		Total de llamadas al IVR	492.023		
B) 10. 13, 6	Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a treinta (30) segundos	Llamadas atendidas con tiempo de espera menor a 30 segundos	5.205	Llamadas atendidas en menor de 30 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 30 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	65,70%
		Llamadas atendidas en menor de 30 segundos	55.633		
		Total de llamadas a servicio al cliente	85.438		
C) 6, 7	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 atendidas con tiempo de espera igual/mayor a 30 segundos	18.423	Llamadas atendidas con tiempo de espera igual/mayor a 30 segundos / Total llamadas a servicio al cliente	30,02%
		Total de llamadas a servicio al cliente	59.456		

Cordialmente

*CONSUL  
CLIENT*

JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS  
Audit Manager  
Consulclient

Especialistas en Gestión Organizacional  
y Servicio al Cliente



Bogotá, Agosto 23 de 2018

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 Julio de 2018, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Julio, reportaron sus canales de atención de línea gratuita IVR, CHAT y COMMUNITY y 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**.

Especialistas en Gestión Organizacional  
y Servicio al Cliente

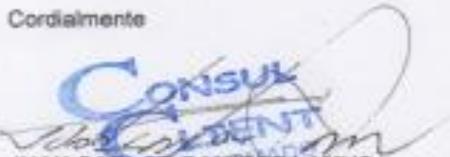


CONSOLIDADO INDICADORES DE SATISFACCION DEL SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL " usuarios VIRGIN MOBILE "  
JUNIO / 2018

Orden CRC circular externa 014/2012 y resolución 5111 de 24 de febrero de 2017. "REGIMEN DE PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES" (ARTICULO 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	4,73%	2,28%	2,66%	6,14%	84,19%	90,33%
INDICADOR SATISFACCION CHAT	20,83%	2,33%	4,27%	9,56%	63,01%	72,57%
INDICADOR SATISFACCION CM	0,00%	0,52%	1,04%	6,77%	91,67%	98,44%

Cordialmente

  
JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS  
Audit Manager  
Consulclient