

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios



INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	22
NEGACION DE CONSUMOS	15
OTROS	14
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSION, BLOQUEO DEL SERVICIO ETC.	9
INCONFORMIDAD CON LA PUBLICIDAD	8

Indicadores de Satisfacción al Usuario



Calificación	Línea Telefónica	Página Web	Redes Sociales
Muy Insatisfecho	5.35%	16.54%	0.71%
Insatisfecho	2.33%	2.21%	1.42%
Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho	2.96%	4.78%	2.84%
Satisfecho	6.81%	10.37%	10.64%
Muy Satisfecho	82.55%	66.11%	84.40%
Total Satisfacción (Calificaciones 4 y 5)	89.36%	76.47%	95.04%

Indicadores de Calidad en la Atención - Línea Telefónica



ÍTEM	Valor
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	98.89%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta , opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	76.74%
Porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	6.89%



Bogotá, Abril 18 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 Marzo 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 Marzo, 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**.

CONSOLIDADO INDICADORES DE SATISFACCION DEL SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL " usuarios VIRGIN MOBILE "  
MES MARZO / 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 " (ARTÍCULO 2.1.25.7.3 y 2.1.25.7.4).

CALIFICACION	1	2	3	4	5	Total de Satisfaccion / sumatoria calificación 4 + 5
Indicadores de Satisfaccion por CANAL	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho / Ni satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
INDICADOR SATISFACCION IVR	5,35%	2,33%	2,96%	6,81%	82,55%	89,36%
INDICADOR SATISFACCION CHAT	16,54%	2,21%	4,78%	10,37%	66,11%	76,47%
INDICADOR SATISFACCION CM	0,71%	1,42%	2,84%	10,64%	84,40%	95,04%

Cordialmente



**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient



Bogotá, Abril 18 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 Marzo 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 Marzo, 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 MARZO / 2018**

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 arrojadas hacia la línea gratuita de atención que son contestadas exitosamente	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR TOTAL DE LLAMADAS al IVR	585.310 592.489	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	98,80%
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 Llamadas atendidas en menos de 30 segundos Total de llamadas a servicio al cliente	4.830 76.203 105.593	Llamadas atendidas en menos de 30 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 30 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	75,74%
El porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y cargaron 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 Total de llamadas a servicio al cliente	7.278 105.593	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 30 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	4,89%

Cordialmente



**JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS**  
Audit Manager  
Consulclient