

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios



NEGACION DE CONSUMOS	19
INCONFORMIDAD CON EL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMERICA	11
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	6
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	6
OTROS	6

Indicadores de Satisfacción al Usuario



Calificación	Línea Telefónica	Página Web	Redes Sociales
Muy Insatisfecho	4.55%	19.57%	0.48%
Insatisfecho	2.26%	2.39%	1.44%
Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho	2.46%	4.28%	2.40%
Satisfecho	5.68%	8.74%	7.21%
Muy Satisfecho	85.05%	65.02%	88.46%
Total Satisfacción (Calificaciones 4 y 5)	90.72%	73.76%	95.67%

Indicadores de Calidad en la Atención - Línea Telefónica



ÍTEM	Valor
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	99.08%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta , opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	68.78%
Porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	12.21%



Bogotá, Octubre 24 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 Septiembre 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 Septiembre, 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 *
SEPTIEMBRE / 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 calificacion 4 + 5
Indicadores de Satisfaccion por CANAL	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	NI insatisfecho / NI satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
INDICADOR SATISFACCION IVR	4,55%	2,26%	2,46%	5,68%	85,05%	90,72%
INDICADOR SATISFACCION CHAT	19,57%	2,39%	4,28%	8,74%	65,02%	73,76%
INDICADOR SATISFACCION CM	0,48%	1,44%	2,40%	7,21%	88,46%	95,67%

Cordialmente

JUAN CARLOS RAMIREZ-LAMUS
Audit Manager
Consulclient



Bogotá, Octubre 24 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 Septiembre 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 Septiembre, 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 / 2018					
Titulo II de la Circular Única en el numeral 1.1.4.3.2 *, artículo 53 del Régimen de Protección de Usuarios					
CRITERIO No	CRITERIOS para establecer la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil*	INDICADOR	CANTIDAD LLAMADAS	CALCULO INDICADOR	RESULTADO INDICADOR EFECTIVIDAD
A) 1, 5	Porcentaje de llamadas enrutadas hacia las líneas gratuitas de atención que son completadas exitosamente	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	530.343	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR	99,06%
		Total de llamadas al IVR	535.262		
B) 10, 11, 4	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	4.642	Llamadas atendidas en menos de 30 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 30 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	68,78%
		Llamadas atendidas en menos de 30 segundos	64.487		
		Total de llamadas a servicio al cliente	100.530		
C) 6,9	El porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuestas y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden en las líneas	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 30 segundos	12.271	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 30 segundos / Total llamadas a servicio al cliente.	12,21%
		Total de llamadas a servicio al cliente	100.530		

Cordialmente

JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient