

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios



NEGACION DE CONSUMOS	13
OTRA INCONFORMIDAD	13
INCONFORMIDAD CON LA VELOCIDAD O INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE INTERNET	10
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	8
INCONFORMIDAD POR PLAN TARIFARIO	7

Indicadores de Satisfacción al Usuario



Calificación	Línea Telefónica	Página Web	Redes Sociales
Muy Insatisfecho	4.69%	22.91%	0.00%
Insatisfecho	2.24%	3.86%	0.00%
Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho	2.87%	3.05%	0.00%
Satisfecho	6.09%	7.65%	20.00%
Muy Satisfecho	84.52%	64.53%	68.00%
Total Satisfacción (Calificaciones 4 y 5)	90.07%	72.18%	88.00%

Indicadores de Calidad en la Atención - Línea Telefónica



ÍTEM	Valor
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	99.14%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	53.84%
Porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	17.23%

Bogotá, Junio 4 de 2019

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" (ARTICULO 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 2019, 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 (VR, 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**.

CONCORDADO INDICADORES DE SATISFACCION DEL SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL * usuarios VIRGIN MOBILE *
ABRIL / 2019

Orden CRC circular externa 004/2012 y resolución 9811 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 VII	4,09%	2,24%	2,37%	6,09%	84,81%	90,70%
INDICADOR SATISFACCION CHAT	22,91%	1,86%	1,05%	7,65%	64,53%	72,18%
INDICADOR SATISFACCION CM	4,00%	0,00%	1,00%	20,00%	75,00%	80,00%

Confidencialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Auditor Manager
Consultant



Bogotá, Junio 4 de 2019

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 II 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 II 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 Abril de 2019, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Abril, 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**.

**CONCORDADO INDICADORES / CERTIFICACION SOBRE CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO* usuarios VIRGEN
MORSEZ * MES ABRIL / 2019**

Título 01 de la Circular Directa en el numeral 1.1.4.3.2*, artículo 33 del Régimen de Protección de Usuarios

CRITERIOS para establecer la satisfacción de los usuarios de "servicio móvil"	INDICADOR	CANTIDAD LLAMADAS	VALORES INDICADOR	RESULTADO INDICADOR EFECTIVIDAD
Porcentaje de llamadas atendidas frente a la línea gratuita de atención por vía telefónica exclusivamente	Llamadas atendidas exclusivamente por el 005	446.238	Llamadas atendidas exclusivamente por el 005 / Total de llamadas al 005	91,20%
	Total de llamadas al 005	489.620		
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención no supera a treinta (30) segundos	Llamadas atendidas con tiempos de espera menor a 30 segundos	7.877	Llamadas atendidas en menos de 30 segundos + Llamadas atendidas con tiempos de espera menor a 30 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente	41,21%
	Llamadas atendidas en menos de 30 segundos	48.946		
	Total de llamadas a servicio al cliente	118.175		
El porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio especializado de respuesta y soporte por atención personalizada y respondieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden en la línea	Llamadas atendidas con tiempos de espera igual/menor a 30 segundos	35.235	Llamadas atendidas con tiempos de espera igual/menor a 30 segundos / Total llamadas a servicio al cliente	29,84%
	Total de llamadas a servicio al cliente	118.175		

Contado

JUAN CARLOS RAMÍREZ LAMAS
 Audit Manager
 Consultient