

| QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS | |
|--|---|
| Medios de Atención al Usuario |  |
| Otros | |
| Portabilidad Numérica | |
| Plan Tarifario | |
| Error Factura/Cobro o Descuento Injustificado | |

| INDICADOR DE SATISFACCIÓN AL USUARIO (ART. 21.1.25.7.4 RES. CRC 5050/16) | | | |
|--|------------------|------------|----------------|
| CALIFICACIÓN | LÍNEA TELEFÓNICA | PÁGINA WEB | REDES SOCIALES |
| MUY INSATISFECHO | 3,92% | 8,14% | 0,00% |
| INSATISFECHO | 1,03% | 1,18% | 0,00% |
| NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO | 1,48% | 2,64% | 9,52% |
| SATISFECHO | 4,43% | 5,75% | 23,81% |
| MUY SATISFECHO | 89,13% | 82,29% | 66,67% |



| INDICADORES DE CALIDAD - LÍNEA TELEFÓNICA (ART. 2.1.25.7.3 RES. CRC 5050 DE 2016) | |
|--|--------|
| ÍTEM | VALOR |
| PORCENTAJE DE INTENTOS DE LLAMADA ENRUTADOS HACIA LA LÍNEA TELEFÓNICA Y COMPLETADOS EXITOSAMENTE | 99,23% |
| PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ACCEDA AL SERVICIO AUTOMÁTICO DE RESPUESTA, OPTA POR ATENCIÓN PERSONALIZADA Y RECIBE ATENCIÓN EN MENOS DE 30 SEGUNDOS | 71,82% |
| PORCENTAJE DE USUARIOS QUE SELECCIONARON UNA OPCIÓN DEL MENÚ, PERO ANTES DE SER ATENDIDOS TERMINARON LA LLAMADA | 5,26% |





Bogotá, Junio 20 de 2023

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 el mes de Mayo de 2023, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Mayo de 2023, 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 MAYO / 2023

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 | 60.139 | Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de Llamadas al IVR | 99,23% |
| | Total de Llamadas al IVR | 60.605 | | |
| 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 | 213 | Llamadas atendidas en menos de 30 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 30 segundos / Total de Llamadas a servicio al cliente | 71,82% |
| | Llamadas atendidas en menos de 30 segundos | 14.869 | | |
| | Total de Llamadas a servicio al cliente | 20.999 | | |
| 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 | 1.105 | Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 30 segundos / Total Llamadas a servicio al cliente. | 5,26% |
| | Total de Llamadas a servicio al cliente | 20.999 | | |

Cordialmente


JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient



Bogotá, Junio 20 de 2023

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 el mes de Mayo 2023, ha sido monitoreada y verificada previamente a su publicación, lo que corresponde de manera fidedigna al comportamiento real que durante el mes de Mayo 2023 reportaron sus canales de atención de línea gratuita IVR, 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**.



| CONSOLIDADO INDICADORES DE SATISFACCION DEL SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL " usuarios VIRGIN MOBILE " MAYO / 2023 | | | | | | |
|--|---------------------|--------------|------------------------------------|------------|-------------------|---|
| 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 | 3,92% | 1,03% | 1,48% | 4,43% | 89,13% | 93,57% |
| INDICADOR SATISFACCION CHAT | 8,14% | 1,18% | 2,64% | 5,75% | 82,29% | 88,04% |
| INDICADOR SATISFACCION CM | 0,00% | 0,00% | 9,52% | 23,81% | 66,67% | 90,48% |

Cordialmente

JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient

