

| 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 | 4,16% | 9,46% | 0,00% |
| INSATISFECHO | 0,93% | 1,02% | 0,00% |
| NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO | 1,45% | 2,64% | 17,39% |
| SATISFECHO | 4,73% | 4,98% | 13,04% |
| MUY SATISFECHO | 88,73% | 81,91% | 69,57% |



| 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 | 99,32% |
| PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ACCEDE AL SERVICIO AUTOMÁTICO DE RESPUESTA, OPTA POR ATENCIÓN PERSONALIZADA Y RECIBE ATENCIÓN EN MENOS DE 30 SEGUNDOS | 77,40% |
| PORCENTAJE DE USUARIOS QUE SELECCIONARON UNA OPCIÓN DEL MENÚ, PERO ANTES DE SER ATENDIDOS TERMINARON LA LLAMADA | 3,53% |





Bogotá, Julio 25 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 Junio 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 Junio 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 JUNIO / 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 | 62.132 | Llamadas atendidas exitosamente por el IVR / Total de llamadas al IVR | 99,32% |
| | Total de llamadas al IVR | 62.556 | | |
| 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 | 162 | Llamadas atendidas en menos de 30 segundos + Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 30 segundos / Total de llamadas a servicio al cliente | 77,40% |
| | Llamadas atendidas en menos de 30 segundos | 15.415 | | |
| | Total de llamadas a servicio al cliente | 20.126 | | |
| 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 | 710 | Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 30 segundos / Total llamadas a servicio al cliente. | 3,53% |
| | Total de llamadas a servicio al cliente | 20.126 | | |

Cordialmente



JUAN CARLOS RAMIREZ LAMUS
Audit Manager
Consulclient