



Junio 2024

INDICADORES DE CALIDAD – LÍNEA DE ATENCIÓN 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	81%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ACCEDE AL SERVICIO AUTOMÁTICO DE RESPUESTA, OPTA POR ATENCIÓN PERSONALIZADA Y RECIBE ATENCIÓN EN MENOS DE 30 SEGUNDOS	38%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE SELECCIONARON UNA OPCIÓN DEL MENÚ, PERO ANTES DE SER ATENDIDOS TERMINARON LA LLAMADA	19,44%

INDICADOR DE SATISFACCIÓN AL USUARIO (ART. 2.1.25.7.4 RES. CRC 5050 DE 2016)

CALIFICACIÓN	LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	PÁGINA WEB	SERVICIOS DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA	REDES SOCIALES
MUY INSATISFECHO	3,74%	27,80%	16,28%	0,00%
INSATISFECHO	0,77%	1,99%	1,27%	0,00%
NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	1,63%	3,88%	2,76%	0,00%
SATISFECHO	4,81%	5,65%	5,67%	9,68%
MUY SATISFECHO	89,05%	60,69%	74,02%	90,32%

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS (ART. 2.1.25.7.1 RES. CRC 5050 DE 2016)

Portabilidad numérica
Otros
Medios de atención al usuario
Error factura/ Cobro o descuento injustificado
Vigencia de saldos

CERTIFICACIÓN RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO RESPECTO DE CADA UNO DE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN

En los términos que establece el artículo 2.1.25.7.4 de la resolución compilatoria CRC 5050 de 2016 - Indicador de Satisfacción en la Atención al Usuario -, nos permitimos certificar los resultados de la medición del nivel de satisfacción al usuario, correspondiente al mes de junio de 2024, implementada en las condiciones descritas en el literal C del Formato T.4.3. por **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S**, sociedad identificada con el NIT 900.420.122-7, respecto de cada uno de los medios de atención.

La verificación de la medición se realizó sobre los archivos recibidos, que fueron extraídos directamente del sistema de **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** y que reflejan el comportamiento de cada uno de los medios de atención, a nivel de interacciones; e incluyen las calificaciones del 100% de las encuestas realizadas.

<u>Junio de 2024</u>	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
MEDIO DE ATENCIÓN	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Línea Telefónica	335	69	146	431	7.975
Mensajería instantánea	1.308	102	222	456	5.948
Página web	237	18	35	51	527
Red Social	-	-	-	3	28

<u>Junio de 2024</u>	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
MEDIO DE ATENCIÓN	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Línea Telefónica	3,7%	0,8%	1,6%	4,8%	89,0%
Mensajería instantánea	16,3%	1,3%	2,8%	5,7%	74,0%
Página web	27,3%	2,1%	4,0%	5,9%	60,7%
Red Social	0,0%	0,0%	0,0%	9,7%	90,3%

Se expide en la ciudad de Bogotá D.C. en el mes de enero de 2025.



JUAN CARLOS NIÑO MARTÍNEZ
CONSUTELCOM SAS
Gerente General

Consultelcom S.A.S
Consultoría en Telecomunicaciones y Proyectos
NIT: 900.565.620-3