



**JERGRAN AUDITING AND CONSULTING LTDA.**  
**NIT: 830.134.996-7**

**CERTIFICA QUE:**

De acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoria y Aseguramiento generalmente aceptadas hemos verificado, monitoreado y certificado los resultados técnicos de **Virgin Mobile Colombia S.A.S.**, correspondiente al periodo entre el 1 y 30 de Abril de 2014 según a los parámetros de la resolución No 3066 del 18 de mayo de 2011, circular externa No 013 del 28 de junio de 2012 y la circular externa No 018 del 29 de agosto de 2012.

En cumplimiento al numeral 4,2,5 del capítulo IV Título III de la circular única podemos verificar que a la fecha de esta certificación pudimos evaluar, medir y testear que las políticas, los sistemas y los aplicativos que se utilizan para recibir las Peticiones, Quejas, y Recursos y para mantener su record, son seguros y confiables, tiene buena trazabilidad y no se corre el riesgo de que los reportes o las evidencias de PQRs no recojan el 100% de los casos que se presentan, incluso con el cumplimiento a la publicación en la página web.

Todos los usuarios cuentan con mecanismos sencillos y permanentes para enterarse adecuadamente de sus derechos y la forma de hacerlos efectivos

Los resultados de la gestión técnica son adecuados y pueden mejorar en la medida en que se ejecuten en debida forma los procesos en relación con las metas.

La presente certificación se expide a los catorce (13) días de mayo del año dos mil catorce 2014, con destino a la Superintendencia de Industria y Comercio SIC.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Yesid Marulanda".

**Yesid Marulanda Calderón**

Ingeniero Industrial.


Registered Lead Auditor ReG

Certificado SGS/SSCE/LAC/505774/P/8569.

Designado por Jergran Auditing and Consulting Ltda.

Tarjeta de Registro No 863

Junta Central de Contadores

<b>INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION</b> <b>DEL 1 AL 30 DE ABRIL DE 2014</b> <b>Circular 13 articulo 4.2.3</b>		
1	Total de llamadas al IVR	1217746
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1210391
4	Tiempo promedio en IVR	99
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	57
6	Total de llamadas a servicio al cliente	266314
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	34
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	21030
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	11294
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	9736
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	14
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	245284
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	194768
14	Llamadas atendidas entre 20 y 40 segundos	22130
15	Llamadas atendidas entre 40 y 60 segundos	13338
16	Llamadas atendidas en mas de 60 segundos	15048
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	180
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	193
19	Total de usuarios que usaron el IVR	236409

\*\*\* A la fecha de esta certificación Movistar no tiene separado el tráfico para Virgin Mobile Colombia S.A.S, por tanto no se tiene el informe para las variaciones y pruebas pertinentes.

**INFORME DE PQR DEL 1° AL 30 DE ABRIL**  
**Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1**



ITEM	CAMPOS	VALORES
<b>Item (a)</b>	Total de peticiones, quejas y recursos	242688
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	CSR 240367 SMS 2062 WEB_PORTAL 259
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	242552
	Peticiones y quejas en contra	136
	Total de recursos de reposición	1
	Recurso de reposición en favor	0
	Recurso de reposición en contra	0
<b>item (c)</b>	SAP	0
	Silencio Administrativo Positivo	0
	SAPSIC Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio	0