



JERGRAN AUDITING AND CONSULTING LTDA.

NIT: 830.134.996-7

CERTIFICA QUE:

De acuerdo a anexos suministrados, informes regenerados por la plataforma de Virgin Mobile Colombia S.A.S., correspondiente al periodo entre el 1 y 30 de junio de 2014 según Normas Internacionales de Auditoria y Aseguramiento generalmente aceptadas hemos verificado, monitoreado y certificado los resultados técnicos, bajos 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.

Después de las revisiones necesarias para cumplir con nuestras funciones como auditores, también comprende, entre otras cosas, el examen con base en pruebas selectivas de las evidencias que soportan la veracidad de acuerdo con los procedimientos de calidad de satisfacción al cliente para el crecimiento de la eficiencia en toda la cadena de valor.

A partir de los resultados obtenidos en ambas experiencias y de la implementación y obtención del grado de satisfacción de calidad del servicio al cliente, demuestran que tanto los procesos como los procedimientos de la gestión de la compañía están controlados y estandarizados, obteniendo como resultado una mejora en la eficiencia y eficacia de la organización. Estos informes son elaborados bajo criterios que dictan normas internacionales estandarizadas para garantizar un servicio.

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 once (11) días de julio del año dos mil catorce (2014), con destino a la Superintendencia de Industria y Comercio SIC.

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

INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION DEL 1 AL 30 DE JUNIO DE 2014 Circular 13 articulo 4.2.3		
1	Total de llamadas al IVR	1618518
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1611771
4	Tiempo promedio en IVR	104
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	48
6	Total de llamadas a servicio al cliente	351772
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	56
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	38253
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	21422
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	16831
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	18
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	313519
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	245775
14	Llamadas atendidas entre 20 y 40 segundos	20517
15	Llamadas atendidas entre 40 y 60 segundos	15088
16	Llamadas atendidas en mas de 60 segundos	32139
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	195
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	214
19	Total de usuarios que usaron el IVR	311832

*** 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 JUNIO
Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1



ITEM	CAMPOS	VALORES
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	306519
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	CSR 305710
		SMS 564
		WEB_PORTAL 245
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	306360
	Peticiones y quejas en contra	159
	Total de recursos de reposición	8
Recurso de reposición en favor	4	
Recurso de reposición en contra	4	
item (c)	SAP	0
	Silencio Administrativo Positivo	
	SAPSIC	
	Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio	0