



JERGRAN AUDITING AND CONSULTING LTDA.

NIT: 830.134.996-7

CERTIFICA QUE:

Hemos efectuado una evaluación a los informes generados por la plataforma de **Virgin Mobile Colombia S.A.S.**, correspondiente al periodo entre el 1 al 31 de Mayo de 2014, según Normas Internacionales de Auditoria y Aseguramiento generalmente aceptadas verificando, monitoreando y certificando los resultados técnicos.

En aras a 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.

Después de las revisiones de las peticiones de los usuarios por muestreo, que ingresaron por cualquiera de los canales de atención y de los manuales, políticas, procedimientos, libretos, protocolos y de todos los documentos utilizados por **Virgin Mobile Colombia S.A.S.**, en el desarrollo de la atención al usuario en todos sus canales de atención, aseguramos y certificamos que las definiciones teóricas de atención al cliente y la ejecución practica de esas definiciones, permite tener certeza de que todas las peticiones o manifestaciones de inconformidad de los usuarios, cualquiera sea su denominación (petición, queja, reclamo, recurso, otro) son recibidas e incluidas en la estadística bajo la denominación y la tipología correcta.

La presente certificación se expide a los dieciséis (16) días de junio del año dos mil catorce 2014, con destino a la Superintendencia de Industria y Comercio SIC.

Atentamente,

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 31 DE MAYO DE 2014 Circular 13 articulo 4.2.3		
1	Total de llamadas al IVR	1508218
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1497843
4	Tiempo promedio en IVR	103
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	48
6	Total de llamadas a servicio al cliente	332318
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	50
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	42365
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	25530
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	16835
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	23
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	289953
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	200124
14	Llamadas atendidas entre 20 y 40 segundos	27445
15	Llamadas atendidas entre 40 y 60 segundos	20678
16	Llamadas atendidas en mas de 60 segundos	41706
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	193
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	216
19	Total de usuarios que usaron el IVR	283653

*** 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 31 DE MAYO
Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1



ITEM	CAMPOS	VALORES
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	282266
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	CSR 280235
		SMS 1765
		WEB_PORTAL 268
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	282128
	Peticiones y quejas en contra	135
	Total de recursos de reposición	5
Recurso de reposición en favor	3	
Recurso de reposición en contra	2	
item (c)	SAP	0
	Silencio Administrativo Positivo	
	SAPSIC	
	Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio	0