



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

**CERTIFICA QUE:**

En desarrollo y cumplimiento de las funciones previstas en el numeral 1,1,4,3,2 de la circular 014 de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), hemos realizado los siguientes procedimientos con el objetivo de verificar la información generada por la plataforma y anexos suministrados, referente a los indicadores de calidad de atención al usuario reportados por **Virgin Mobile Colombia S.A.S.**, en respuesta a los numerales 53,1 y 53,2 del artículo 53 de la resolución 3066 de la comisión de regulación de comunicaciones, para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de marzo de 2014.

- Obtención de datos de las diferentes áreas gestoras y sistemas de información para el cálculo de los indicadores solicitados.
- Consolidación de los datos y comparación de las cifras reportadas por la compañía.
- Verificación a los numerales de los indicadores de calidad de atención al usuario por la SIC.

Con base en el alcance de las pruebas citadas anteriormente y los resultados obtenidos, no hemos observado que existan aspectos en el proceso de consolidación de los indicadores de calidad de la atención al usuario, que puedan afectar la razonabilidad de los mismos; de acuerdo con las instrucciones de la circular y bajo la interpretación dada a la norma por parte de **Virgin Mobile Colombia S.A.S.**

La presente certificación se expide a los catorce (14) días de Abril del año dos mil catorce 2014, con destino a la Superintendencia de Industria y Comercio SIC.

Esta certificación se refiere únicamente a lo mencionado anteriormente, por lo que no es pertinente relacionarla con ningún otro informe.

**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



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA MES DE MARZO 2014

INDICADORES DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

<b>INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION DEL 1 AL 31 DE MARZO DE 2014 Circular 13 artículo 4.2.3</b>			
1	Total de llamadas al IVR		1062727
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR		***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR		1058408
4	Tiempo promedio en IVR		95
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)		51
6	Total de llamadas a servicio al cliente		220594
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)		37
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente		11836
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos		4039
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos		7797
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos		9
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes		208758
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos		188146
14	Llamadas atendidas entre 20 y 40 segundos		10578
15	Llamadas atendidas entre 40 y 60 segundos		5340
16	Llamadas atendidas en mas de 60 segundos		4694
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)		165
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)		173
19	Total de usuarios que usaron el IVR		207269

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





## INFORME PQR

INFORME DE PQR DEL 1° AL 31 DE MARZO Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1			
ITEM	CAMPOS	VALORES	
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	210096	
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	CSR 204106	
		SMS 5807	
		WEB_PORTAL 183	
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Fisicas	0	
	Las peticiones y quejas a favor	209987	
	Peticiones y quejas en contra	109	
	Total de recursos de reposición	2	
Recurso de reposición en favor	1		
Recurso de reposición en contra	1		
item (c)	SAP	0	
	Silencio Administrativo Positivo		
	SAPSIC		
	Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio	0	

Son muy pocas, se trata de incidencias de las redes que comúnmente son resueltas en Virgin Móvil porque estas están totalmente diseñadas a veces no son tan sencillos de ser digitales y no manejan pape-

[www.virginmobile.co](http://www.virginmobile.co)



Carrera 15 No. 93 a - 84,  
piso 5, Bogotá, Colombia  
Teléfono: 636 5243