



KPMG Advisory Services S.A.S.

Calle 90 No. 19C - 74
Bogotá D.C. - Colombia

Teléfono 57 (1) 6188100

Fax 57 (1) 6233316

57 (1) 6233380

www.kpmg.com.co

11 de mayo de 2016

Señores:

Superintendencia de Industria y Comercio

Carrera 13 No. 27 - 00

Bogotá D.C.

Asunto: Certificación de información reportada a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre los criterios de satisfacción de los usuarios de telefonía móvil para Móvil Éxito.

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución Número 72938 del 2 de diciembre de 2014, en el numeral DÉCIMO CUARTO: Orden Administrativa punto 1, hemos verificado y monitoreado la información publicada por Móvil Éxito y certificamos que en el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de abril de 2016, los resultados para los criterios de satisfacción de los usuarios de telefonía móvil 6, 9, 10, 13, 14, 15 y 16 son los siguientes:

No.	Descripción	Cantidad
6	Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente.	29,133
9	Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario antes de ser atendido por el asesor, siempre que el tiempo de espera del usuario haya sido igual o mayor a veinte (20) segundos.	679
10	Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario antes de ser atendido por el asesor, siempre que el tiempo de espera del usuario haya sido menor a veinte (20) segundos.	72
13	Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 0 y 20 segundos.	25,154
14	Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 21 y 40 segundos.	1,121
15	Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, contado en segundos, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 41 y 60 segundos.	728
16	Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, contado en segundos, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, fue superior a 61 segundos.	1,344

La presente información no debe ser utilizada para ningún otro propósito distinto al cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Resolución Número 72938 del 2 de diciembre de 2014, en el numeral DÉCIMO CUARTO: Orden Administrativa punto 1.



Notas aclaratorias

La presente certificación se emite considerando:

- KPMG Advisory Services S.A.S. no realizó validaciones del ambiente de control del proveedor de servicios de Call Center Allus de Móvil Éxito.
- El proveedor de servicios de Call Center Allus de Móvil Éxito certifica a Móvil Éxito que la información suministrada objeto de análisis para esta certificación es un 99% confiable.

La presente certificación se emite a los 04 días del mes de mayo del año 2016.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'María Teresa Agudelo'.

María Teresa Agudelo
Socia - Forensic Services
KPMG Advisory Services S.A.S.