

**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

Bogotá D.C., 8 de agosto 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 31 de julio 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.	44,887
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.	7,459
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.	314
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.	21,434
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.	2,549
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	2,212



	asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 41 y 60 segundos.	
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.	10,816

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 8 días del mes de agosto del año 2016.

Cordialmente,

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

Envigado, agosto de 2016.

Señores

Superintendencia de Industria y Comercio

Carrera 13 No. 27 - 00

Bogotá

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Circular Externa Número 014, numeral 1.1.4.3.2 del título III, hemos verificado previamente a su publicación la razonabilidad de la información estadística sobre el control de calidad de atención al usuario publicada en la página web de Móvil Éxito, Proveedor de Servicios de Comunicaciones, los cuales corresponden a los citados en los numerales 53.1 y 53.2 del artículo 53 de la Resolución CRC 3066 de 2011, en el periodo comprendido del 1 al 31 de Julio de 2016.

1. Línea gratuita de atención al usuario:

CALIDAD DE LA LINEA DE ATENCIÓN AL USUARIO	Julio
% llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	83%
% de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos	46%
Porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los asesores	17%

Adicionalmente, para los indicadores de calidad de la línea de atención al usuario, se incluyó la información de los registros de llamadas que fueron realizadas por los clientes para registrar el IMEI del teléfono móvil o resolver inquietudes acerca del proceso de registro en la base de datos del proveedor de servicios y redes de telecomunicaciones móviles. El resultado es el siguiente:

CALIDAD DE LA LINEA DE ATENCIÓN AL USUARIO (incluyendo llamadas relacionadas con registro del número IMEI)	Julio
% llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	78%
% de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos	50%
Porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los asesores	22%



2. Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios:

QUEJAS MÁS FRECUENTES	Julio
Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio	24
Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago	22
Inconformidad con la publicidad	13

La presente información no debe ser utilizada para ningún otro propósito distinto al cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Circular Externa No. 14, numeral 1.1.4.3.2.

Atentamente,



Gladys Estrada Yepes
Auditora Interna
Grupo Éxito

Dir: Carrera 48 #32B Sur - 139 (Envigado, Colombia)

Tels: (57 4) 339 6501/ 339 5209

gladys.estrada@grupo-exito.com

