



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 abril 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 marzo 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.	28,790
9	Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario antes de ser atendido, siempre que el tiempo de espera del usuario haya sido igual o mayor a veinte (20) segs.	614
10	Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas antes de ser atendido por el asesor, siempre que el tiempo de espera del usuario haya sido menor a veinte (20) segs.	107
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.	24,582
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.	1,179
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.	804
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.	1,477



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 11 días del mes de abril del año 2016.

Cordialmente,

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

María Teresa Águdelo
Socio - Forensic Services
KPMG Advisory Services S.A.S.