

Envigado, Enero de 2016.

Señores

Súper Intendencia de Industria y Comercio

Carrera 13 No. 27 - 00

Bogotá

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Circular Externa Número 014, numeral 1.1.4.4.2 del título III, hemos verificado previamente la siguiente información periódica de PQR de Móvil Éxito, Proveedor de Servicios de Comunicaciones, registrada en el periodo del 01 de octubre al 31 de Diciembre de 2015 y clasificada de acuerdo a lo estipulada en el numeral 1.1.4.4.1 de la misma circular.

ITEM ALCANCE	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre
TOTAL PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	21,271	19,537	24,110	64,918
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS - MEDIO DE PRESENTACIÓN.	-	-	-	-
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO.	21,271	19,537	24,110	64,918
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – POR PAGINA WEB Y REDES SOCIALES.	-	-	-	-
PETICIONES* Y QUEJAS – A FAVOR.	35	46	32	113
PETICIONES* Y QUEJAS – EN CONTRA.	11	9	4	24
TOTAL RECURSOS DE REPOSICIÓN.	-	-	-	-
RECURSOS DE REPOSICIÓN A FAVOR	-	-	-	-
RECURSOS DE REPOSICIÓN EN CONTRA	-	-	-	-
SAP	-	-	-	-
SAPSIC	-	-	-	-

*Los datos reportados corresponden a la tipificación de quejas, ya que por capacidad de la plataforma no es posible a la fecha discriminar el total de las interacciones y/o llamadas de los usuarios. Igualmente, 9 de estos casos se encuentra en etapa de resolución.



Tipo de queja	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre
Inconformidad en la calidad de atención al usuario	7	8	8	23
Inconformidad con la publicidad	8	9	5	22
Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio	12	7	1	20
Negación de consumos		13	4	17
Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago	4	4	9	17
Otros	5	2	4	11
Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago	1	6	2	9
Inconformidad con el derecho a la portabilidad numérica	1	2	4	7
Negación de consumos	5			5
Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica	1		4	5
Falta de disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor.			3	3
Inconformidad con la activación y desactivación de servicios suplementarios.		1	1	2
Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes	1	1		2
Inconformidad con la utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios		1		1
Inconformidad con el cobro de servicios suplementarios y adicionales		1		1
Inconformidad con cobros por servicios no prestados	1			1
Total general	46	55	45	146

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 1.1.4.4.

Atentamente


 Gladys Estrada Yepes
 Auditora Interna
 Grupo Exito
 Dir/ Carrera 48 #32B Sur - 139 (Envigado, Colombia)
 Tels: (57 4) 339 6501/ 339 5209
gladys.estrada@grupo-exito.com

