

Envigado, Julio 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 1.1.4.4.2 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 abril al 30 de junio de 2016 y clasificada de acuerdo a lo estipulado en el numeral 1.1.4.4.1 de la misma circular.

ITEM ALCANCE	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre
TOTAL PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	24,741	25,556	30,302	80,599
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS - MEDIO DE PRESENTACIÓN.	0	0	0	0
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO.	24,741	25,556	30,302	80,599
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – POR PAGINA WEB Y REDES SOCIALES.	0	0	0	0
PETICIONES* Y QUEJAS – A FAVOR.	53	37	21	111
PETICIONES* Y QUEJAS – EN CONTRA.	15	20	5	40
TOTAL RECURSOS DE REPOSICIÓN.	0	0	0	0
RECURSOS DE REPOSICIÓN A FAVOR	0	0	0	0
RECURSOS DE REPOSICIÓN EN CONTRA	0	0	0	0
SAP	0	0	0	0
SAPSIC	0	0	0	0

*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, 14 de estos casos se encuentra en etapa de resolución.



Tipo de queja	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre
Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago	17	12	16	45
Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio	11	8	7	26
Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago	9	12	4	25
Negación de consumos	6	8	6	20
Inconformidad con la publicidad	5	4	7	16
Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica	9		4	13
Inconformidad en la calidad de atención al usuario	3	2	8	13
Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet		6		6
Otros	1	2	3	6
Inconformidad con la activación de equipos terminales y/o líneas.	1		4	5
Inconformidad con el derecho a la portabilidad numérica	2	1	2	5
Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet.			4	4
Transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago		3		3
Inconformidad con el cobro en las consultas por atención al usuario sin previa información	1			1
Consumos			1	1
Inconformidad con el plan tarifario	1			1
Ajustes a favor de usuario	1			1
Inconformidad con cobros por servicios no prestados	1			1
Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor			1	1
Total general	68	58	67	193

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 Éxito
 Dir: Carrera 48 #32B Sur - 139 (Envigado, Colombia)
 Tels: (57 4) 339 6501/ 339 5209
gladys.estrada@grupo-exito.com

