

Envigado, enero 11 de 2017

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 1 de octubre al 31 de diciembre de 2016 y clasificada de acuerdo a lo estipulado en el numeral 1.1.4.4.1 de la misma circular.

ITEM ALCANCE	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre
Total peticiones, quejas y recursos	25,927	25,008	27,405	78,340
Peticiones, quejas y recursos - medio de presentación.	0	0	0	0
Peticiones, quejas y recursos – línea gratuita de atención al usuario.	25,927	25,008	27,405	78,340
Peticiones, quejas y recursos – por página web y redes sociales.	0	0	0	0
Peticiones* y quejas – a favor.	62	1135	49	1246
Peticiones* y quejas – en contra.	15	8	1	24
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, 42 de estos casos se encuentra en etapa de resolución.



Etiquetas de fila	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio	10	1,080	12	1,102
Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago	15	15	8	38
Inconformidad con la publicidad	16	8	13	37
Negación de consumos	7	10	9	26
Inconformidad en la calidad de atención al usuario	5	9	8	22
Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago	6	3	13	22
Inconformidad con el derecho a la portabilidad numérica	4	6	3	13
Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica	5	1	7	13
Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet.	2	5	3	10
Otros	5	4	1	10
Inconformidad con la activación de equipos terminales y/o líneas.	2	0	6	8
Inconformidad con la activación y desactivación de servicios suplementarios.	0	0	7	7
Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor	0	0	2	2
Inconformidad por la negativa en recibir una Petición, Queja y Recurso	0	2	0	2
Total general	77	1,143	92	1,312

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

