

Envigado, Enero de 2014

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 a su envío 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 2013 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	29	17	42	88
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS - MEDIO DE PRESENTACIÓN.	29	17	42	88
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO.	28	13	41	82
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – POR PAGINA WEB Y REDES SOCIALES.	1	4	1	6
PETICIONES Y QUEJAS – A FAVOR.	19	12	33	64
PETICIONES Y QUEJAS – EN CONTRA.	10	5	9	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

Tipo de queja	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre
Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor	0	1	0	1
Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica	0	1	14	15
Falta de disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor.	0	0	0	0
Inconformidad con cobros inoportunos	0	0	0	0
Inconformidad con cobros por servicios no prestados	5	1	0	6



Inconformidad con la utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios	0	0	0	0
Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet.	0	1	1	2
Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago	0	0	0	0
Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno.	1	3	4	8
Inconformidad en la calidad de atención al usuario	3	3	6	12
Inconformidad por la negativa en recibir una Petición, Queja y Recurso	0	0	0	0
Inconformidad sobre el cumplimiento de una orden de la SIC	0	0	0	0
Negación de consumos	1	1	2	4
Negación de la relación contractual	0	0	0	0
Otros	3	1	4	8
Total	29	17	42	88

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

