

Envigado, diciembre 15 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 1.1.4.3.2 del título III, hemos verificado previamente a su publicación la razonabilidad de la información estadística sobre el control de calidad de atención al usuario publicada en la página web de Móvil Éxito, Proveedor de Servicios de Comunicaciones, los cuales se ajustan a los indicadores citados en los numerales 53.1 y 53.2 del artículo 53 de la Resolución CRC 3066 de 2011, en el periodo comprendido del 1 al 30 de noviembre de 2016.

1. Línea gratuita de atención al usuario:

CALIDAD DE LA LINEA DE ATENCIÓN AL USUARIO*	Noviembre
% Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	98%
% de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos	84%
Porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los asesores	2%


* Incluye llamadas relacionadas con registro del número IMEI

2. Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios:

QUEJAS MÁS FRECUENTES	Noviembre
Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio	1,080
Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago	15
Inconformidad en la calidad de atención al usuario	9

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 1.1.4.3.2.

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

