

Envigado, Febrero de 2015.

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 1.1.4.3.2 del título III, hemos verificado previamente a su publicación 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 de Enero al 31 de Enero de 2015.

**1. Línea gratuita de atención al usuario:**

<b>CALIDAD DE LA LINEA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Enero</b>
% llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	96%
% 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	4%

**2. Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios:**

<b>QUEJAS MÁS FRECUENTES</b>	<b>Enero</b>
Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago	19
Negación de consumos	11
Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago	11

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.

\*La certificación correspondiente a los indicadores del mes de Enero de 2015, será publicada en el mes de Marzo, conforme a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante Resolución SIC 2074 de 2015.

