

Envigado, enero 15 de 2018

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 2017 y clasificada de acuerdo a lo estipulado en el numeral 1.1.4.4.1 de la misma circular.

| Ítem Alcance | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total trimestre |
|--|---------|-----------|-----------|-----------------|
| Total peticiones, quejas y recursos | 31,068 | 33,607 | 38,497 | 103,172 |
| Peticiones, quejas y recursos - medio de presentación. | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Peticiones, quejas y recursos – línea gratuita de atención al usuario. | 31,068 | 33,607 | 38,497 | 103,172 |
| Peticiones, quejas y recursos – por página web y redes sociales. | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Peticiones* y quejas – a favor. | 107 | 88 | 55 | 250 |
| Peticiones* y quejas – en contra. | 3 | 4 | 2 | 9 |
| 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, 21 de estos casos se encuentra en etapa de resolución.



| Tipo de queja | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total trimestre |
|--|------------|-----------|-----------|-----------------|
| Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio | 26 | 17 | 19 | 62 |
| Negación de consumos | 25 | 22 | 12 | 59 |
| Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago | 22 | 7 | 16 | 45 |
| Inconformidad con la publicidad | 13 | 15 | 7 | 35 |
| Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago | 7 | 20 | 4 | 31 |
| Inconformidad con la activación de equipos terminales y/o líneas. | 2 | 2 | 8 | 12 |
| Otros | 7 | 0 | 2 | 9 |
| Inconformidad en la calidad de atención al usuario | 1 | 3 | 4 | 8 |
| Inconformidad con el derecho a la portabilidad numérica | 3 | 1 | 2 | 6 |
| Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet. | 2 | 1 | 3 | 6 |
| Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica | 2 | 2 | 0 | 4 |
| Inconformidad con la terminación de contrato | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Inconformidad con la cesión del contrato | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Total | 110 | 92 | 78 | 280 |

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: Carretera 48 #32B Sur - 139 (Envigado, Colombia)
Tels: 6049696 Ext. 305209 o 306501
gladys.estrada@grupo-exito.com



Envigado, enero 15 de 2018

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 31 de diciembre de 2017.

1. Línea gratuita de atención al usuario:

| CALIDAD DE LA LINEA DE ATENCIÓN AL USUARIO* | Diciembre |
|--|-----------|
| % Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente | 95% |
| % 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 | 5% |

* Incluye llamadas relacionadas con registro del número IMEI

2. Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios:

| QUEJAS MÁS FRECUENTES | Diciembre |
|--|-----------|
| Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio | 19 |
| Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago | 16 |
| Negación de consumos | 12 |

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: 6049696 Ext. 305209 o 306501

gladys.estrada@grupo-exito.com

