

Envigado, julio 17 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 1.1.4.3.2 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 Junio de 2017.

1. Línea gratuita de atención al usuario:

CALIDAD DE LA LINEA DE ATENCIÓN AL USUARIO*	Junio
% llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	97%
% de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos	83%
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	3%

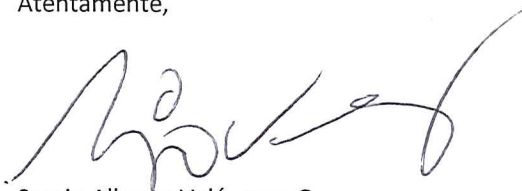
* Incluye llamadas relacionadas con registro del número IMEI

2. Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios:

QUEJAS MÁS FRECUENTES	Junio
Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago	14
Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio	14
Negación de consumos	13

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,



Sergio Alberto Velásquez G.
Auditor Interno (E)
Grupo Éxito
Dir: Carrera 48 #32B Sur - 139 (Envigado, Colombia)
Tel: (57 4) 339 6501
sergio.velasquez@grupo-exito.com



Envigado, julio 17 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 abril al 30 de junio de 2017 y clasificada de acuerdo a lo estipulado en el numeral 1.1.4.4.1 de la misma circular.

ITEM ALCANCE	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre
Total peticiones, quejas y recursos	30,532	33,307	35,294	99,133
Peticiones, quejas y recursos - medio de presentación.	0	0	0	0
Peticiones, quejas y recursos – línea gratuita de atención al usuario.	30,532	33,307	35,294	99,133
Peticiones, quejas y recursos – por página web y redes sociales.	0	0	0	0
Peticiones* y quejas – a favor.	82	49	28	159
Peticiones* y quejas – en contra.	7	5	1	13
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

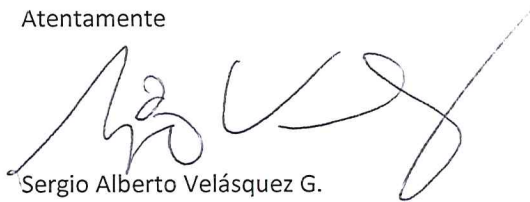
*Los datos reportados corresponden a la tipificación de quejas, ya que por capacidad de la plataforma no es posible a la fecha discriminar el total de las interacciones y/o llamadas de los usuarios. Igualmente, 36 de estos casos se encuentra en etapa de resolución.



Tipo de queja	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre
Negación de consumos	16	11	13	40
Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio	14	10	14	38
Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago	6	14	14	34
Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago	8	6	6	20
Inconformidad con la publicidad	8	3	9	20
Inconformidad con la activación de equipos terminales y/o líneas.	11	1	4	16
Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica	13	1	0	14
Inconformidad con el derecho a la portabilidad numérica	5	3	2	10
Otros	3	4	0	7
Inconformidad en la calidad de atención al usuario	5	0	0	5
Disponibilidad del servicio por falla técnica.	0	0	2	2
Inconformidad con la suspensión del servicio con recurso en trámite	0	1	0	1
Inconformidad con el cobro de servicios suplementarios y adicionales	0	0	1	1
Total general	89	54	65	208

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



Sergio Alberto Velásquez G.
Auditor Interno (E)
Grupo Éxito
Dir: Carrera 48 #32B Sur - 139 (Envigado, Colombia)
Tel: (57 4) 339 6501
sergio.velasquez@grupo-exito.com

