

Envigado, octubre 13 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 septiembre de 2017.

1. Línea gratuita de atención al usuario:

CALIDAD DE LA LINEA DE ATENCIÓN AL USUARIO*	Septiembre
% llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	80%
% de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos	60%
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	20%

* Incluye llamadas relacionadas con registro del número IMEI

2. Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios:

QUEJAS MÁS FRECUENTES	Septiembre
Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio	20
Negación de consumos	16
Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago	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: 6049696 Ext. 305209 o 306501
gladys.estrada@grupo-exito.com

