

Envigado, Octubre de 2014.

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 1.1.4.4.2 del título III, mediante procedimientos de auditoría, hemos verificado previamente la razonabilidad de la siguiente información periódica de PQR de Móvil Éxito, Proveedor de Servicios de Comunicaciones, registrada en el periodo del 01 de julio al 30 de septiembre de 2014 y clasificada de acuerdo a lo estipulada en el numeral 1.1.4.4.1 de la misma circular.

ITEM ALCANCE	Jul	Ago	Sep	Total trimestre
TOTAL PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	14,105	14,506	15,834	44,445
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS - MEDIO DE PRESENTACIÓN.	14,105	14,506	15,834	44,445
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO.	14,103	14,504	15,832	44,439
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – POR PAGINA WEB Y REDES SOCIALES.	2	2	2	6
PETICIONES* Y QUEJAS – A FAVOR.	32	16	28	76
PETICIONES* Y QUEJAS – EN CONTRA.	11	2	0	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, 3 de estos casos se encuentra en etapa de resolución.

Tipo de queja	Jul	Ago	Sep	Total trimestre
Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor	3	0	0	3
Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica	0	2	0	2
Falta de disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor.	0	0	0	0



/movilexito



@movilexito



Línea de servicio al cliente:
*999 ó 01 8000 51 7677

Inconformidad con cobros inoportunos	0	0	0	0
Inconformidad con cobros por servicios no prestados	0	0	0	0
Inconformidad con el cambio de ciclo de facturación	0	0	0	0
Inconformidad con el cambio unilateral de modalidad prepago a postpago	0	0	0	0
Inconformidad con el cobro de servicios suplementarios y adicionales	0	1	0	1
Inconformidad con el cobro en las consultas por atención al usuario sin previa información	0	0	0	0
Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio	1	0	0	1
Inconformidad con el derecho a la portabilidad numérica	0	2	3	5
Inconformidad con el estrato aplicado por la autoridad territorial y el aplicado en la factura.	0	0	0	0
Inconformidad con el plan tarifario	0	0	0	0
Inconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio.	0	0	0	0
Inconformidad con el reporte a centrales de riesgos	1	0	0	1
Inconformidad con el servicio de Roaming Internacional	0	0	0	0
Inconformidad con el subsidio aplicado	0	0	0	0
Inconformidad con la activación de equipos terminales y/o líneas.	0	0	0	0
Inconformidad con la activación y desactivación de servicios suplementarios.	2	0	1	3
Inconformidad con la apertura de bandas del equipo terminal	1	0	0	1
Inconformidad con la cesión del contrato	0	0	1	1
Inconformidad con la cláusula de permanencia mínima	0	0	0	0
Inconformidad con la compensación	0	0	0	0
Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura.	0	0	0	0
Inconformidad con la facturación	0	0	0	0
Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes	0	0	0	0
Inconformidad con la modificación del contrato	0	0	0	0
Inconformidad con la publicidad	9	3	7	19
Inconformidad con la recepción de equipo terminal en garantía	0	0	0	0
Inconformidad con la reposición de equipos terminales	0	0	0	0
Inconformidad con la suspensión del servicio con recurso en trámite	0	0	0	0
Inconformidad con la terminación de contrato	0	0	0	0
Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago	5	0	1	6
Inconformidad con la utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios	0	0	0	0
Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet.	0	2	0	2
Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago	0	0	6	6
Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno.	1	0	0	1



Inconformidad en la calidad de atención al usuario	9	3	1	13
Inconformidad por la negativa en recibir una Petición, Queja y Recurso	0	0	0	0
Inconformidad sobre el cumplimiento de una orden de la SIC	0	0	0	0
Negación de consumos	5	2	4	11
Negación de la relación contractual	2	0	0	2
Otros	4	3	6	13
Total	43	18	30	91

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 Exito

Dir: Carrera 48 #32B Sur - 139 (Envigado, Colombia)

Tels: (57 4) 339 6501/ 339 5209

gladys.estrada@grupo-exito.com

