

Envigado, Abril de 2016.

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, hemos verificado previamente la siguiente información periódica de PQR de Móvil Éxito, Proveedor de Servicios de Comunicaciones, registrada en el periodo del 01 de enero al 31 de marzo de 2016 y clasificada de acuerdo a lo estipulado en el numeral 1.1.4.4.1 de la misma circular.

ITEM ALCANCE	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
TOTAL PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	21,788	21,294	23,020	66,102
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS - MEDIO DE PRESENTACIÓN.	0	0	0	0
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO.	21,788	21,294	23,020	66,102
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – POR PAGINA WEB Y REDES SOCIALES.	0	0	0	0
PETICIONES* Y QUEJAS – A FAVOR.	58	38	35	131
PETICIONES* Y QUEJAS – EN CONTRA.	13	11	14	38
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, 14 de estos casos se encuentra en etapa de resolución.



Tipo de queja	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago	12	8	17	37
Negación de consumos	8	7	12	27
Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio	9	8	7	24
Inconformidad con la publicidad	4	10	10	24
Inconformidad en la calidad de atención al usuario	14	2	5	21
Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica	9		3	12
Otros	3	2	6	11
Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago	2	5		7
Inconformidad con el derecho a la portabilidad numérica	3	1	1	5
Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor	1	1	2	4
Inconformidad con la activación y desactivación de servicios suplementarios.		2		2
Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes	2			2
Falta de disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor.		1		1
Inconformidad con el cobro de servicios suplementarios y adicionales	1			1
Inconformidad con el plan tarifario		1		1
Inconformidad con el servicio de Roaming Internacional		1		1
Inconformidad con la activación de equipos terminales y/o líneas.	1			1
Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo modalidad prepago	1			1
Negación de la relación contractual	1			1
Total general	71	49	63	183

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

