

Envigado, Octubre de 2015.

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 julio al 30 de Septiembre de 2015 y clasificada de acuerdo a lo estipulada en el numeral 1.1.4.4.1 de la misma circular.

ITEM ALCANCE	Julio	Agosto	Septiembre	Total trimestre
TOTAL PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	20,113	21,192	19,675	60,980
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS - MEDIO DE PRESENTACIÓN.	-	-	-	-
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO.	20,113	21,192	19,675	60,980
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – POR PAGINA WEB Y REDES SOCIALES.	-	-	-	-
PETICIONES* Y QUEJAS – A FAVOR.	50	82	44	176
PETICIONES* Y QUEJAS – EN CONTRA.	22	20	7	49
TOTAL RECURSOS DE REPOSICIÓN.	-	-	-	-
RECURSOS DE REPOSICIÓN A FAVOR	-	-	-	-
RECURSOS DE REPOSICIÓN EN CONTRA	-	-	-	-
SAP	-	1	1	2
SAPSIC	-	-	-	-

*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, 12 de estos casos se encuentra en etapa de resolución.

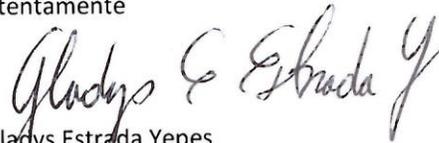
Tipo de queja	Julio	Agosto	Septiembre	Total trimestre
Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor	2	0	4	6
Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica	1	7	1	9
Inconformidad con cobros inoportunos	0	2	2	4
Inconformidad con cobros por servicios no prestados	1	7	1	9
Inconformidad con el cambio unilateral de modalidad prepago a postpago	0	0	1	1



Inconformidad con el cobro de servicios suplementarios y adicionales	0	2	0	2
Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio	3	11	5	19
Inconformidad con el derecho a la portabilidad numérica	6	4	2	12
Inconformidad con el plan tarifario	1	0	0	1
Inconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio.	0	1	0	1
Inconformidad con la activación y desactivación de servicios suplementarios.	8	34	0	42
Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes	3	4	3	10
Inconformidad con la publicidad	9	4	9	22
Inconformidad con la reposición de equipos terminales	0	0	1	1
Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago	3	1	7	11
Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet.	3	0	0	3
Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago	9	0	12	21
Inconformidad en la calidad de atención al usuario	6	3	9	18
Negación de consumos	13	11	3	27
Otros	4	10	3	17
Suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio.	0	1	0	1
Total general	72	102	63	237

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

