

Envigado, Noviembre de 2013.

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 1.1.4.3.2 del título III, hemos verificado la siguiente información estadística sobre el control de calidad de atención al usuario a publicar 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 01 al 31 de octubre de 2013.

1. Línea gratuita de atención al usuario:

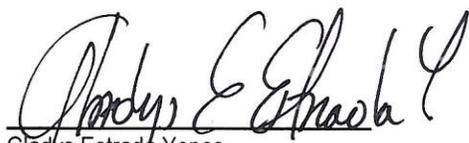
CALIDAD DE LA LINEA DE ATENCIÓN AL USUARIO	Octubre
% llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	83.0%
% de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos	71.6%
Porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los asesores	17.0%

2. Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios:

QUEJAS MÁS FRECUENTES	Octubre
Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes	11
Inconformidad con el cobro de servicios suplementarios y adicionales	8
Inconformidad con cobros por servicios no prestados	5

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 Exito
Dir: Carrera 48 #32B Sur - 139 (Envigado, Colombia)
Tels: (57 4) 339 6501/ 339 5209
gladys.estrada@grupo-exito.com

