

Envigado, Abril 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 1.1.4.3.2 del título III, mediante procedimientos de auditoría 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 2009, en el periodo comprendido del 01 al 31 de marzo de 2014.

1. Línea gratuita de atención al usuario:

CALIDAD DE LA LINEA DE ATENCIÓN AL USUARIO	Marzo
% llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente	97.7%
% de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos	92.9%
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	2.3%

2. Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios:

QUEJAS MÁS FRECUENTES	Marzo
Inconformidad en la calidad de atención al usuario	5
Inconformidad con la publicidad	4
Inconformidad con la activación y desactivación de servicios suplementarios.	1

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

