

## Presentación y trámite de PQR

- Explicación sobre el procedimiento y trámite de PQR

Luego de haber radicado tu PQR te entregaremos una constancia de haberla presentado con un Código Único Numérico (CUN) con el que podrás realizar seguimiento al proceso de tu caso. Ten en cuenta que la respuesta se dará en 15 días hábiles.

Móvil Éxito garantiza los máximos niveles de seguridad en el tratamiento adecuado de los datos personales del peticionario o recurrente, en la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR, de conformidad con las normas vigentes en materia de privacidad y confidencialidad de la información.

Puedes consultar el estado de tu PQR a través de la opción Consultar Mi cuenta y luego digitas tu número de radicación.

- Tus derechos

Si la respuesta que te dimos se dio dentro de los 15 días hábiles pero no satisface tu reclamación, puedes realizar un recurso de reposición hasta los 5 días hábiles siguientes de haber recibido tu respuesta inicial. En ésta debes resaltar los motivos de tu inconformidad adjuntando las pruebas que consideres soportan tu caso y sirvan para una revisión de la respuesta inicial. De igual manera puedes solicitar que tu recurso se realice en subsidio de apelación con lo cual la SIC tomará la última decisión en caso de que Móvil Éxito conserve la misma posición.

- Derecho de petición, quejas y recursos: *Señor Usuario, usted podrán presentar ante Móvil Éxito sus peticiones, quejas y recursos en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos. Las PQRs no requieren de presentación personal ni de intervención de abogado, así autorice a otra persona para que presente su PQR.*
- Término para responder PQR: *Señor Usuario, Móvil Éxito cuenta con un término de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse hasta por quince (15) días hábiles más para la práctica de pruebas. Si dentro de este término, Móvil*

