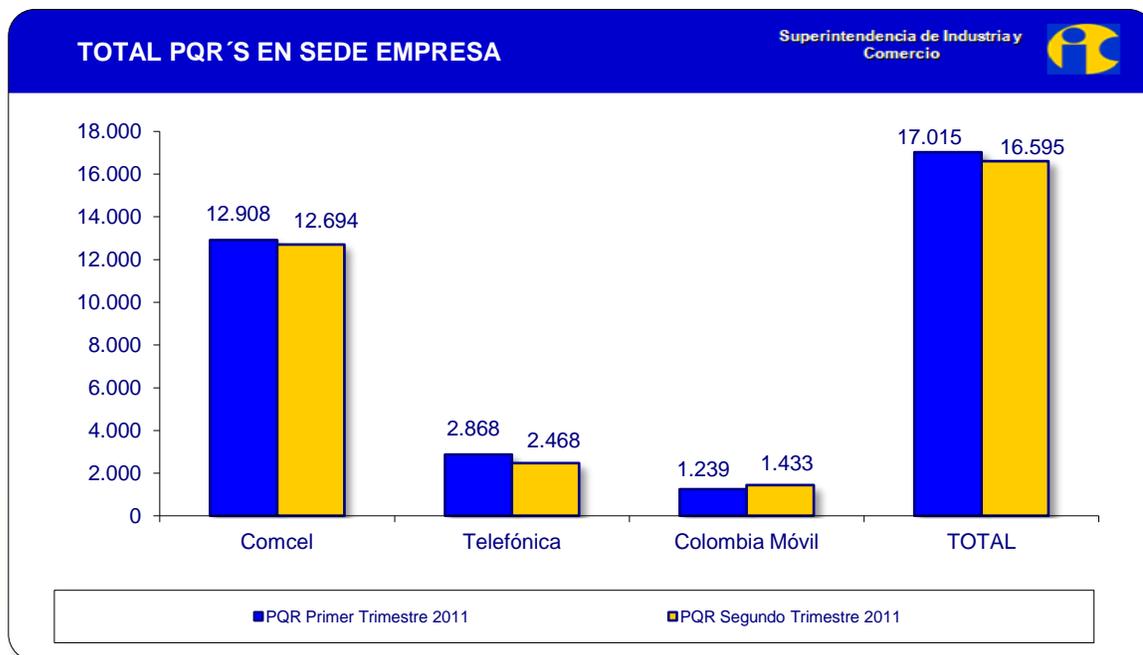


INFORME TELEFONÍA MÓVIL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2011

Bogotá, septiembre de 2011.- En el segundo trimestre de 2011 los operadores de telefonía móvil: Colombia Móvil S. A. ESP. (TIGO), Comunicación Celular S. A. Comcel S. A. y Telefónica Móviles Colombia S. A. (Movistar) reportaron un total de 16.595 peticiones, quejas y reclamos PQR's recibidas por la vía escrita, verbal, telefónica, correo electrónico y fax, lo que significó una disminución de 420 respecto del trimestre inmediatamente anterior, lo que equivale a un decrecimiento del 2,47 %, tal como se evidencia en la siguiente gráfica:



TOTAL PQR EN SEDE DE EMPRESA PRIMER TRIMESTRE DE 2011 Y SEGUNDO TRIMESTRE DE 2011

	Comcel	Telefónica	Colombia Móvil	TOTAL
PQR Primer Trimestre 2011	12.908	2.868	1.239	17.015
PQR Segundo Trimestre 2011	12.694	2.468	1.433	16.595
Diferencia PQR	-214	-400	194	-420
PORCENTAJE	-1,66%	-13,95%	15,66%	-2,47%

QUEJAS POR MILLON DE USUARIOS

En comparación con el primer trimestre, en el segundo trimestre de 2011 las quejas por millón de usuario han presentado una reducción del 5,17%

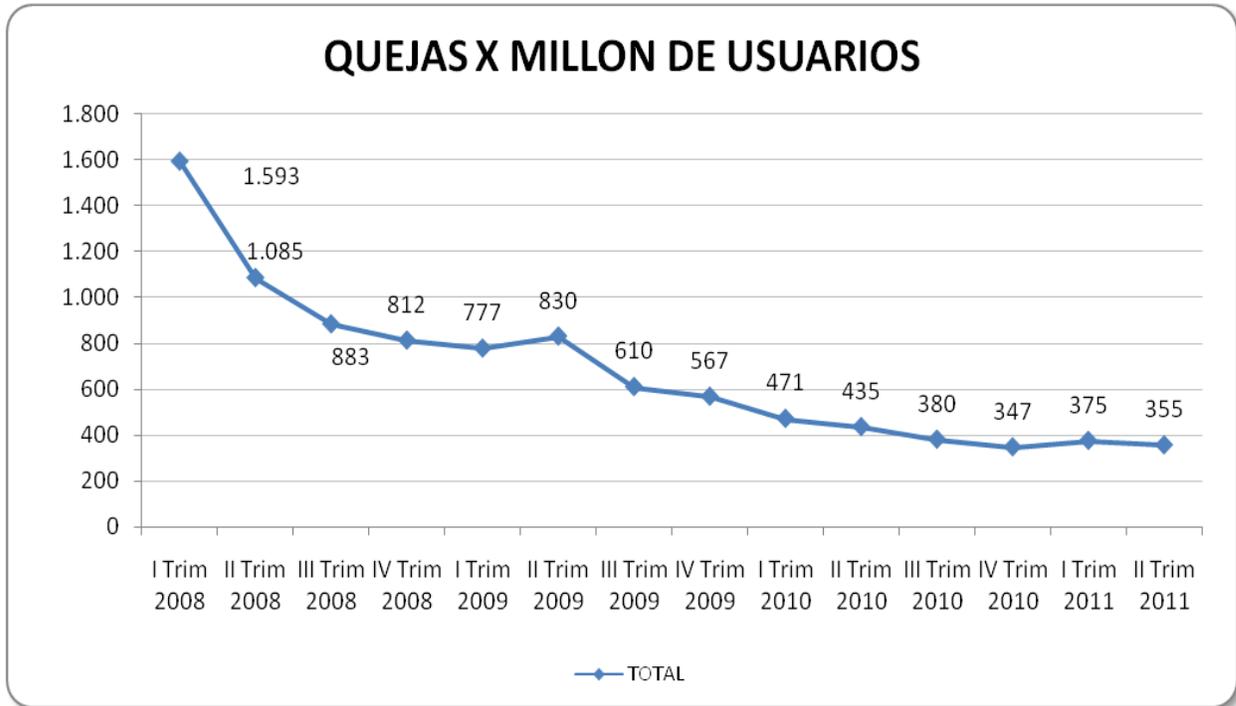
QUEJAS POR MILLON DE USUARIOS PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE DE 2011

	Comcel	Telefónica	Colombia Móvil	TOTAL
PQR X MILLON Primer Trimestre 2011	426	288	239	375
PQR X MILLON Segundo Trimestre 2011	404	248	270	355
Diferencia PQR X MILLON	-23	-40	30	-19
PORCENTAJE	-5,34%	-13,76%	12,67%	-5,17%

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 Pisos 2, 5, 7 y 10
Sede CAN: Tr. 40A No. 38-50 PBX: 3 82 08 40
Fax: 350 52 20 – 382 26 95. Línea 9800-910 165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co
Bogotá D. C. - Colombia

La tendencia de las quejas por millón de usuarios se muestra la siguiente gráfica:



TIPOS DE QUEJA MÁS FRECUENTES

Las inquietudes más frecuentes presentadas por los usuarios de telefonía móvil a través de las PQR's, recibidas por los operadores continúan siendo las mismas para cada operador durante el segundo trimestre de 2011:

TIPOS DE QUEJA MAS FRECUENTES	
COMUNICACIÓN CELULAR S. A. COMCEL S. A.	Facturación Indevida
	Deficiencia en la Calidad y Prestación del Servicio
	Cobro Indevido Servicios Complementarios
TELEFÓNICA COLOMBIA S. A. MÓVILES	Negación de Llamadas de Fijo a Celular o Trunking
	Facturación indevida
	Reportes a centrales de Riesgo
COLOMBIA MÓVIL S. A. ESP.	Negación de Llamadas de Fijo a Celular o Trunking
	Facturación Indevida
	Deficiencia en la Calidad y Prestación del Servicio

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

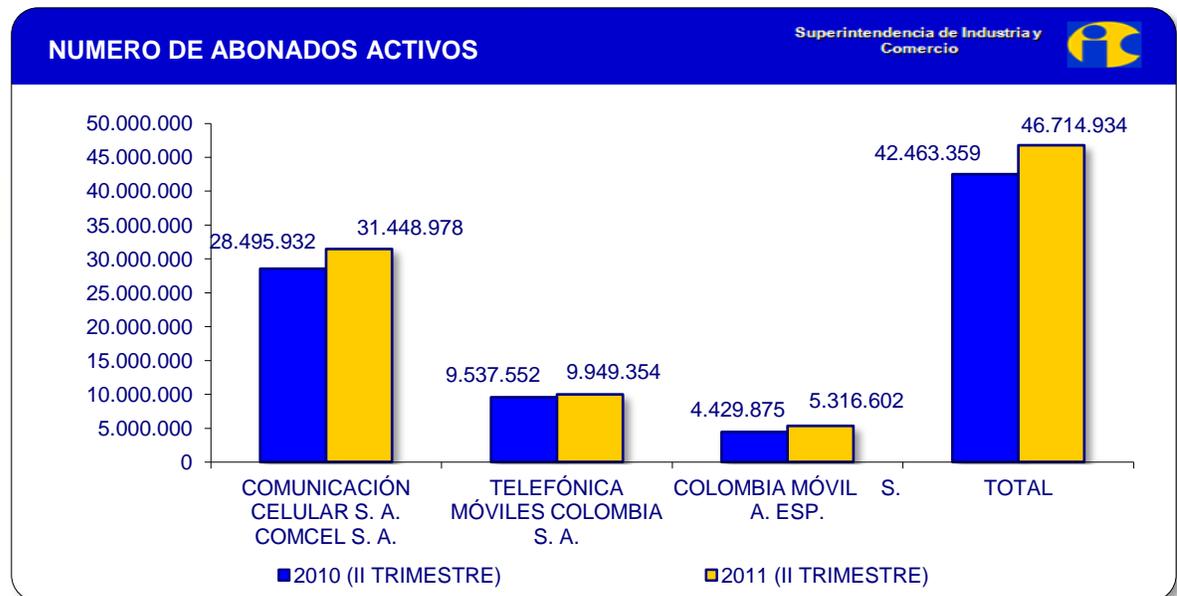
Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 Pisos 2, 5, 7 y 10
 Sede CAN: Tr. 40A No. 38-50 PBX: 3 82 08 40
 Fax: 350 52 20 – 382 26 95. Línea 9800-910 165
 Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co
 Bogotá D. C. - Colombia

ABONADOS ACTIVOS

El reporte de los operadores indica que a 30 de junio de 2011 existen 46.714.934 abonados en telefonía móvil (líneas activas), según informes debidamente auditados. Se presentó un aumento de 1.293.840 abonados entre el primer y el segundo trimestres de 2011, que equivale al 2,85%.



Comparado el número de abonados activos en el segundo trimestre de 2011 con el existente en el mismo trimestre de 2010, se aprecia un incremento del 10.01% que representan un aumento de 4.251.575.



Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 Pisos 2, 5, 7 y 10
Sede CAN: Tr. 40A No. 38-50 PBX: 3 82 08 40
Fax: 350 52 20 – 382 26 95. Línea 9800-910 165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co
Bogotá D. C. - Colombia