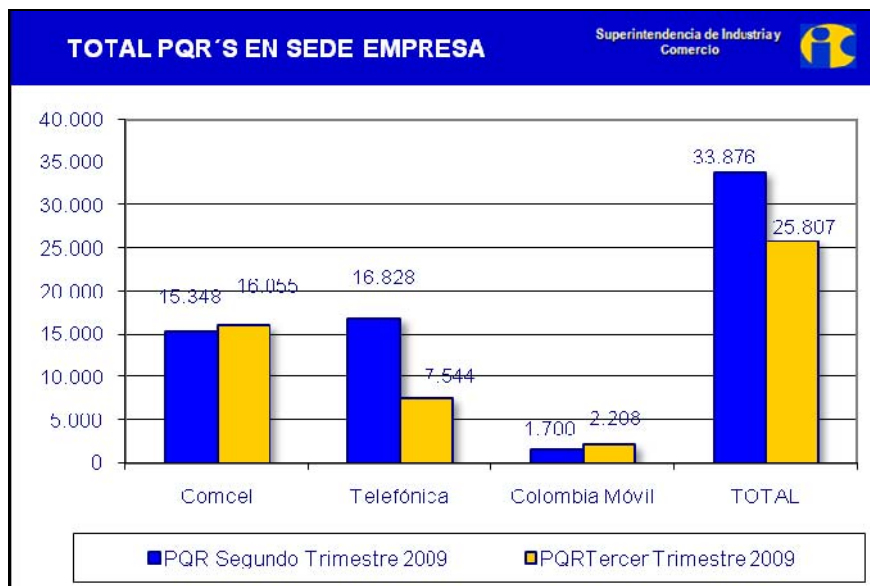


## Se disminuyen las PQR's

### LEVE INCREMENTO DE ABONADOS ACTIVOS REPORTAN OPERADORES CELULARES

**Bogotá, Octubre de 2009.-** En el tercer trimestre de 2009 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 25.807 peticiones, quejas y reclamos PQR's recibidas por la vía escrita, verbal, telefónica, correo electrónico y fax, es decir, 8.069 menos que el trimestre anterior lo que equivale a una disminución del 23.82%, tal como se aprecia en la siguiente gráfica:



	<b>Comcel</b>	<b>Telefónica</b>	<b>Colombia Móvil</b>	<b>TOTAL</b>
PQR Segundo Trimestre 2009	<b>15.348</b>	<b>16.828</b>	<b>1.700</b>	<b>33.876</b>
PQR Tercer Trimestre 2009	<b>16.055</b>	<b>7.544</b>	<b>2.208</b>	<b>25.807</b>
<b>Diferencia PQR</b>	<b>707</b>	<b>-9.284</b>	<b>508</b>	<b>-8.069</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>4,61%</b>	<b>-55,17%</b>	<b>29,88%</b>	<b>-23,82%</b>

## QUEJAS POR MILLON DE USUARIOS

En comparación con el segundo trimestre de este año, las quejas por millón de usuario han presentado una disminución del 26.55%:

	<b>Comcel</b>	<b>Telefónica</b>	<b>Colombia Móvil</b>	<b>TOTAL</b>
PQR X MILLON Segundo Trimestre 2009	<b>549</b>	<b>1.864</b>	<b>440</b>	<b>830</b>
PQR X MILLON Tercer Trimestre 2009	<b>544</b>	<b>856</b>	<b>551</b>	<b>610</b>
<b>Diferencia PQR X MILLON</b>	<b>-6</b>	<b>-1.008</b>	<b>111</b>	<b>-220</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>-1,04%</b>	<b>-54,07%</b>	<b>25,22%</b>	<b>-26,55%</b>

De otra parte, al comparar este ítem con el registrado en mismo trimestre del 2008, se aprecia una reducción del 30.97%:

	<b>Comcel</b>	<b>Telefónica</b>	<b>Colombia Móvil</b>	<b>TOTAL</b>
PQR X MILLON Tercer Trimestre 2008	<b>525</b>	<b>1.531</b>	<b>1.521</b>	<b>883</b>
PQR X MILLON Tercer Trimestre 2009	<b>544</b>	<b>856</b>	<b>551</b>	<b>610</b>
<b>Diferencia PQR X MILLON</b>	<b>19</b>	<b>-675</b>	<b>-970</b>	<b>-273</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>3,58%</b>	<b>-44,08%</b>	<b>-63,74%</b>	<b>-30,97%</b>

## TIPOS DE QUEJA MÁS FRECUENTES

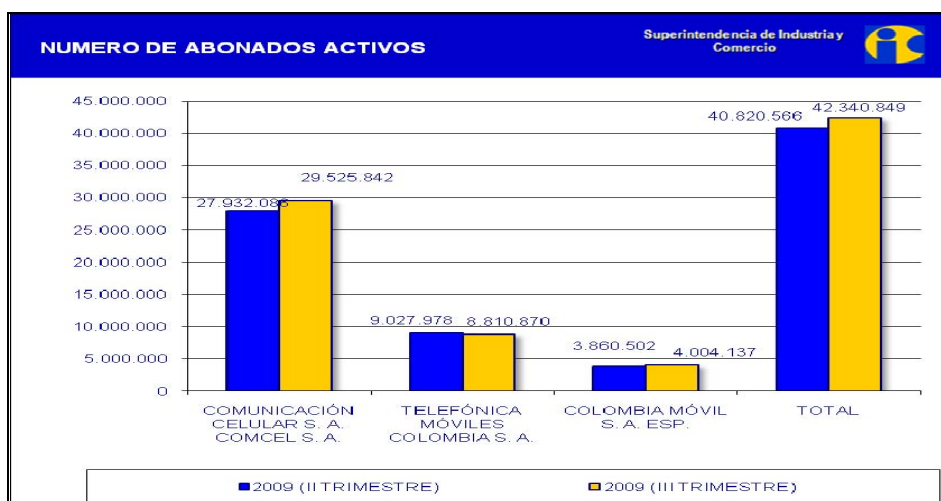
Las inquietudes más frecuentes presentadas por los usuarios de telefonía móvil a través de las PQR's, recibidas por los operadores en el tercer trimestre de 2009, fueron:

<b>COMUNICACIÓN CELULAR S. A. COMCEL</b>	Facturación
	Deficiencia en la Calidad y Prestación del

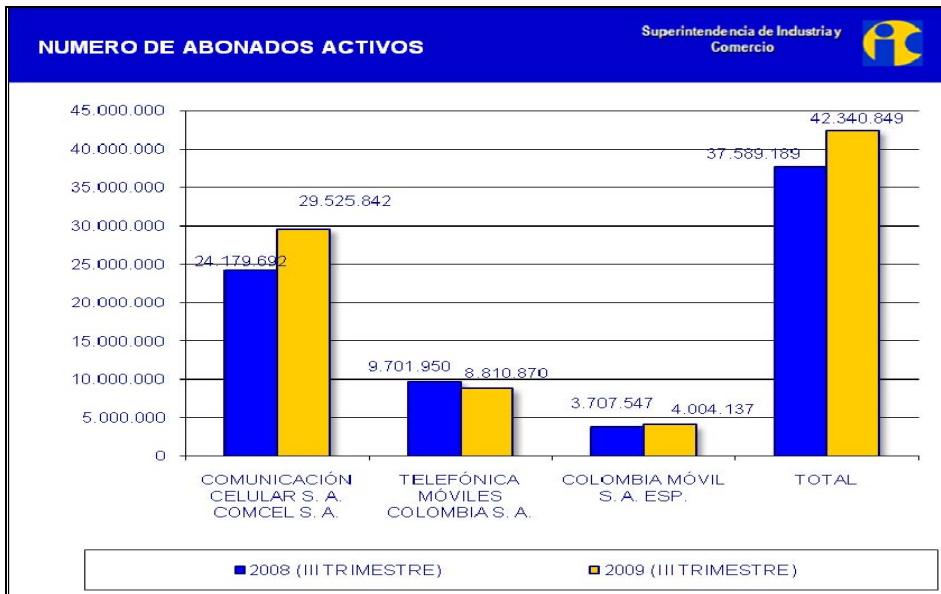
<b>S. A.</b>	servicio
	Negación de Llamadas de Fijo a Móvil o Trunking
<b>TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S. A.</b>	Reclamos prepago-OTROS
	Negación de Llamadas de Fijo a Móvil o Trunking
	Reporte Centrales de Riesgo
<b>COLOMBIA MÓVIL S. A. ESP.</b>	Negación de Llamadas de Fijo a Celular
	Facturación Indevida
	Camio de plan

### ABONADOS ACTIVOS

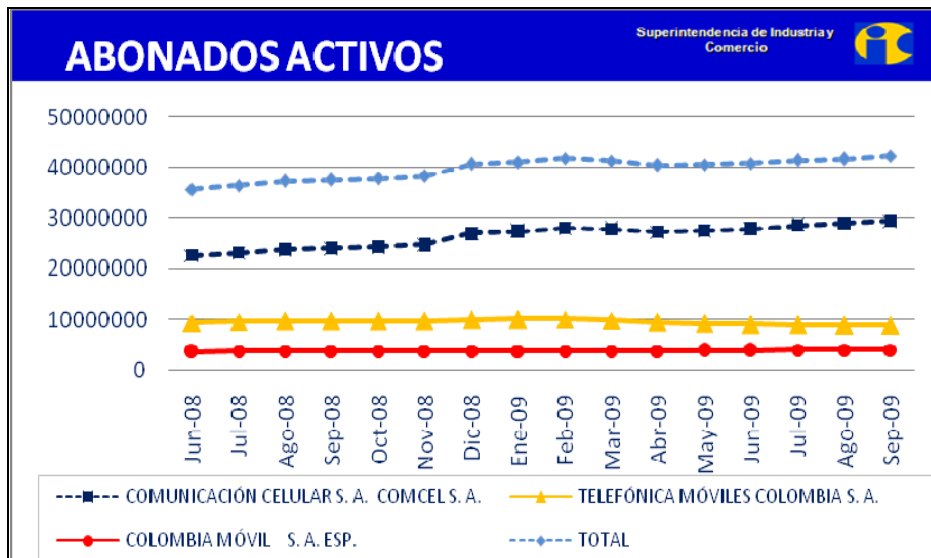
La Superintendencia de Industria y Comercio indicó que a 30 de septiembre de 2009 existen 42.340.849 abonados en telefonía móvil (líneas activas), según reportes debidamente auditados de los operadores. Se presentó un incremento de 1.520.283 abonados, lo que representa un aumento del 3.72% respecto del trimestre anterior.



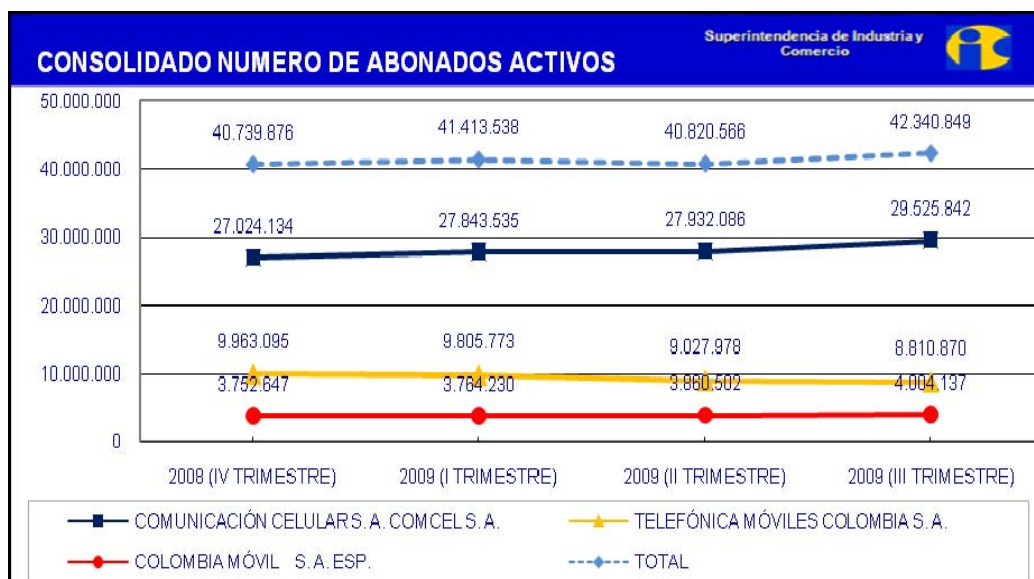
Comparado el número de abonados activos con el existente en el mismo trimestre del 2008, se aprecia un incremento del 12.64%



A continuación se muestra el comportamiento de los abonados activos en el último año:



En las siguientes gráficas se muestra el comportamiento trimestral de los abonados activos:



### CONSOLIDADO NÚMERO DE ABONADOS ACTIVOS 2003 - 2008

OPERADOR	2003	2004	2005	2006	2007	2008
COMUNICACIÓN CELULAR S. A. COMCEL S. A.	3.674.414	5.813.982	13.774.657	17.800.554	20.914.278	27.024.134
		2.139.568	7.960.675	4.025.897	3.113.724	6.109.856
		58,23%	136,92%	29,23%	17,49%	29,21%
TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S. A.	2.082.158	3.296.932	6.032.980	7.759.670	8.372.060	9.963.095
		1.214.774	2.736.048	1.726.690	612.390	1.591.035
		58,34%	82,99%	28,62%	7,89%	19,00%
COLOMBIA MÓVIL S. A. ESP.	429.634	1.326.056	2.042.356	2.150.828	3.008.968	3.752.647
		896.422	716.300	108.472	858.140	743.679
		208,65%	54,02%	5,31%	39,90%	24,72%
<b>TOTAL</b>	<b>6.186.206</b>	<b>10.436.970</b>	<b>21.849.993</b>	<b>27.711.052</b>	<b>32.295.306</b>	<b>40.739.876</b>
		4.250.764	11.413.023	5.861.059	4.584.254	8.444.570
		68,71%	109,35%	26,82%	16,54%	26,15%

### NÚMERO DE ABONADOS ACTIVOS TRIMESTRAL

OPERADOR	2008 (IV TRIMESTRE)	2009 (PRIMER TRIMESTRE)	2009 (SEGUNDO TRIMESTRE)	2009 (TERCER TRIMESTRE)
COMUNICACIÓN CELULAR S. A. COMCEL S. A.	27.024.134	27.843.535	27.932.086	29.525.842
	2.844.442	819.401	88.551	1.593.756
	11,76%	3,03%	0,32%	5,71%
TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S. A.	9.963.095	9.805.773	9.027.978	8.810.870
	261.145	-157.322	-777.795	-217.108
	2,69%	-1,58%	-7,93%	-2,40%
COLOMBIA MÓVIL S. A. ESP.	3.752.647	3.764.230	3.860.502	4.004.137
	45.100	11.583	96.272	143.635
	1,22%	0,31%	2,56%	3,72%

<b>TOTAL</b>	<b>40.739.876</b>	<b>41.413.538</b>	<b>40.820.566</b>	<b>42.340.849</b>
	3.150.687	673.662	-592.972	1.520.283
	<b>8,38%</b>	<b>1,65%</b>	<b>-1,43%</b>	<b>3,72%</b>

Oficina de Comunicaciones SIC