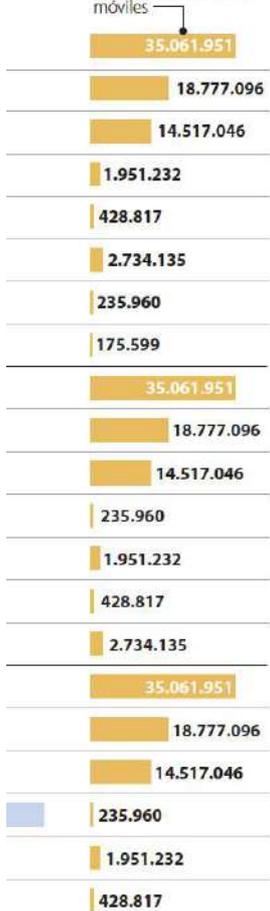


el mayor número de quejas

Número de conexiones móviles



QUEJAS POR CADA 100.000 HABITANTES

Avantel

3,73

Flash

2,28

ETB

2,12

WOM

1,9

M
movistar

0,8

tigo

0,69

Claro

0,69

Virgin
mobile

0,33

Gráfico: LR-GR

que, por cada 100.000 habitantes, Movistar recibe 0,80 quejas de usuarios.

Teniendo en cuenta eso, la lista de quejas por cada 100.000 usuarios queda de la siguiente forma. Movistar y Claro pasan a la ubicación número cinco y seis, respectivamente. Entretanto, los que encabezan la lista de operadores móviles con más quejas por su tamaño de usuarios, son: Avantel, de primera, con 3,73 quejas por cada 100.000 habitan-

tes; de segunda, el operador Flash, con 2,28; le sigue ETB, con 2,12; y termina WOM, con 1,90 por cada 100.000 usuarios.

“En Movistar hemos recibido este año, para el primer trimestre de 2022, una media de quejas relacionadas con servicio que representa 0,42% sobre el total de usuarios, siendo para consultas relativas a facturación y servicio técnico. En este sentido, hemos venido realizando un trabajo de análisis de causa raíz para garan-



Samuel Hoyos
Presidente de Asomovil

“Las quejas o reportes por fallas por parte de los usuarios contra las empresas de telefonía móvil no llegan ni siquiera a 0,5% de nuestros usuarios, lo cual indica que es una industria con calidad”.



Laia Sánchez
Directora de Atención, Canal Digital y Telefónico de Movistar Colombia

“En Movistar hemos recibido este año, para el primer trimestre de 2022, una media de quejas relacionadas con servicio que representa 0,42% sobre el total de nuestros usuarios”.

Las compañías que más “donan” números

La operación de portación se refiere al derecho que tiene un usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento de que cambie de operador. En el primer trimestre de 2022 esta operación alcanzó 1,88 millones, lo que representa un incremento de 48,05% en relación con el primer trimestre de 2021. Claro fue el operador que más donaciones de usuarios registró, alcanzando 577.9000 operaciones de portación en calidad de donante. Es decir, que salieron de su servicio y lo cambiaron por otro. Tigo fue el segundo con 456.100 donaciones.

Siganos en:
www.larepublica.com.co
Con más sobre los informes trimestrales financieros de los operadores móviles.

tizar la solución en primer contacto de dichas casusticas y evitar recurrencia en la aparición de las mismas, a través de soluciones proactivas y mejoras tanto a nivel de sistema como de canales de atención”, indicó al respecto Laia Sánchez, directora de Atención, Canal Digital y Telefónico de Movistar Colombia.

En cuanto a cuáles son los tipos de fallas por las cuales los colombianos se quejan más ante los operadores móviles, la SIC indicó que son los relacionados con problemas en la facturación, deficiente prestación del servicio, disminución de los datos móviles y la no prestación oportuna del servicio técnico.

Puntualmente por operador, Claro recibe más quejas por error en la facturación, reflejados en cobros o descuentos injustificados; también por calidad del servicio y fraudes en contratación. Por el lado de Movistar, sus servicios presentan más quejas por los usuarios porque se presentan imposibilidades en la termina-

ción de los contratos, por cobro indebido, y por portabilidad numérica, que es la posibilidad que tiene un usuario de mantener su mismo número cuando se cambia de operador (ver recuadro).

Es clave indicar que, por la pandemia, la demanda de servicios móviles aumentó por lógicas como el teletrabajo. El tráfico de internet móvil en Colombia, por ejemplo, se incrementó 94,5% en el tercer trimestre de 2021. Esto también se convertiría en un indicador del por qué de las fallas operativas de los servicios, dado que la pandemia detonó la demanda de manera súbita.

Samuel Hoyos, presidente de Asomovil, gremio de los operadores Claro, Tigo y Movistar, dijo que las quejas reportadas en las empresas no “llegan ni a 0,1% de los usuarios, lo cual indica que hay satisfacción y calidad”.

ALLISON GUTIÉRREZ
@AllisonMarieG



Frontera Energy

La comercialización se da luego de que las compañías pusieron en operación el bloque Perico.

Consortio entre Frontera Energy y Geopark comercializó 30.000 barriles

BOGOTÁ
Como hecho resaltable durante el primer trimestre del año, la compañía Frontera Energy anunció la comercialización de 30.000 barriles de petróleo que fueron producidos en el bloque Perico, lugar donde la compañía tiene 50% de participación y Geopark, el otro 50%.

Esta venta es la primera que se obtiene de los contratos firmados en mayo de 2019 con la Ronda Intracampo de Ecuador.

Orlando Cabrales Segovia, presidente de Frontera Energy, comentó: “Gracias al permanente apoyo del gobierno y de las comunidades en el área de influencia, logramos obtener nuestros primeros barriles en Ecuador. Hoy podemos decir con satisfacción que la venta de este crudo contribuye al crecimiento del sector y de nuestra compañía, así como a la generación de importantes recursos para el país”.

También, la compañía anunció el hallazgo de hidrocarburos en el bloque.

BRIGITTE BARONA
bbarona@larepublica.com.co

CON DISEÑO VANGUARDISTA

turbo y se consigue desde \$139 millones

\$139 millones. Además, los clientes tienen la opción de elegir entre siete colores, y, en el grado Exclusive, tres combinaciones bitono.

“En línea con nuestro plan global de transformación Nissan Next, la llegada del nuevo Nissan Qashqai a la región forma parte de la estrategia de renovación del portafolio de productos de la marca para ofrecer seguridad, tecnología y diseño sin precedentes”, comentó Diana Torres, quien es la ma-

naging Director de la Unidad de Negocios de Importadores de Nissan”.

En lo que concierne a la seguridad, el nuevo Nissan Qashqai, que fue lanzado a nivel mundial en febrero de 2021, cuenta con control dinámico vehicular, seis bolsas de aire: dos frontales, dos laterales y dos tipo cortina, así como sistema de frenado antibloqueo; distribución electrónica de frenado y asistencia de frenado.

En la carrocería, cuenta con una distancia extendida entre

ejes y rines de 20 pulgadas. En innovación, el baúl tiene sensor de pie. “En sus 15 años de trayectoria, luego de haberse posicionado como pionero en su segmento, Nissan Qashqai, fabricado en nuestra planta de Sunderland en Inglaterra, es un vehículo que se ha posicionado como uno de los preferidos en el mercado latinoamericano en países como Colombia, Costa Rica, Panamá y Ecuador”, dijo Torres.

ALLISON GUTIÉRREZ
@AllisonMarieG

FiduOccidente

AVISO DE PRENSA

FIDUCIARIA DE OCCIDENTE S.A.

INFORMA A LOS INVERSIONISTAS DEL FONDO DE INVERSIÓN COLECTIVA ABIERTO SIN PACTO DE PERMANENCIA “OCCTESOROS”

Que en su calidad de Sociedad Administradora del FONDO DE INVERSIÓN COLECTIVA ABIERTO SIN PACTO DE PERMANENCIA “OCCTESOROS” (el “Fondo”), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3.11.9.6 del Decreto 2555 de 2010, informa a los inversionistas del Fondo que se han realizado modificaciones a su reglamento. Lo anterior, en los siguientes términos:

1. Que surtido el procedimiento y cumplidos los requisitos establecidos en el Numeral 7.3.4 del Capítulo III, del Título VI, de la Parte II de la Circular Externa 029 de 2014 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el día 30 de marzo de 2022 se dieron por autorizadas por parte de dicha autoridad administrativa las modificaciones al reglamento del Fondo las cuales fueron aprobadas, a su vez, por la Junta Directiva de la Sociedad Administradora mediante acta No 390 del 22 de febrero de 2022.
2. Las modificaciones a ser introducidas al Reglamento del Fondo implican una afectación de los derechos económicos de los inversionistas y por lo tanto, en cumplimiento al artículo 3.11.9.6 del Decreto 2555 de 2010, a través del presente aviso se informa a los inversionistas de los ajustes realizados y la posibilidad de retirarse del Fondo.
3. La modificación tuvo por objeto ajustar la Cláusula 2.3.2 del Reglamento del Fondo, referente a Depósitos de recursos líquidos, con el fin de aumentar el límite máximo de los depósitos en cuentas bancarias de ahorros y corrientes.

Las modificaciones al reglamento del Fondo, podrán ser consultadas en la página www.fiduoccidente.com y en las oficinas de la Fiduciaria ubicadas en la Carrera 13 # 26A-47 Piso 9 de la ciudad de Bogotá.

En caso de no estar de acuerdo con las modificaciones introducidas al Reglamento del Fondo, le informamos que conforme a lo dispuesto en el artículo 3.11.9.6 del Decreto 2555 de 2010, los inversionistas pueden ejercer su derecho de retiro del Fondo dentro del mes siguiente al recibo efectivo de la comunicación remitida, sin ninguna sanción o penalidad. Una vez transcurrido dicho plazo, las modificaciones antes expuestas serán oponible a los terceros.