


**INFORME DE AUDITORIA EXTERNA MES DE FEBRERO 2014**

**INDICADORES DE ATENCION TELEFONICA**

<b>INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION DEL 1 AL 28 DE FEBRERO DE 2014 Circular 13 articulo 4.2.3</b>		
1	Total de llamadas al IVR	857562
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	856865
4	Tiempo promedio en IVR	98
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	63
6	Total de llamadas a servicio al cliente	170208
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	42
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	15710
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	6319
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	9391
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	16
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	154498
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	128444
14	Llamadas atendidas entre 20 y 40 segundos	10010
15	Llamadas atendidas entre 40 y 60 segundos	5775
16	Llamadas atendidas en mas de 60 segundos	10269
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	182
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	198
19	Total de usuarios que usaron el IVR	171942

\*\*\* A la fecha de esta certificación Movistar no tiene separado el tráfico para Virgin Mobile Colombia S.A.S, por tanto no se tiene el informe para las variaciones y pruebas pertinentes.

Solo muy pocas, selectas e indispensables las hojas que, como yo, somos usadas en Virgin Mobile, porque ellos tratan seriamente (aunque a veces no son tan serios) de ser digitales y no malgastar papel.

[www.virginmobile.co](http://www.virginmobile.co)



<b>INFORME DE PQR DEL 1° AL 28 DE FEBRERO</b> <b>Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1</b>		
ITEM	CAMPOS	VALORES
<b>Item (a)</b>	Total de peticiones, quejas y recursos	153356
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	CSR 152200 SMS 951 WEB_PORTAL 205
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	153254
	Peticiones y quejas en contra	100
	Total de recursos de reposición	2
	Recurso de reposición en favor	2
	Recurso de reposición en contra	0
<b>item (c)</b>	SAP	0
	Silencio Administrativo Positivo	
	SAPSIC Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio	0

Solo muy pocas, selectas e indispensables las hojas que, como yo, somos usadas en Virgin Mobile, porque ellos tratan seriamente (aunque a veces no son tan serios) de ser digitales y no malgastar papel.

