

INFORME DE PQR DEL 1° AL 31 DE JULIO
Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1



ITEM	CAMPOS	VALORES
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	407527
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	CSR 398962 SMS 8293 WEB_PORTAL 272
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	407336
	Peticiones y quejas en contra	183
	Total de recursos de reposición	8
	Recurso de reposición en favor	7
	Recurso de reposición en contra	1
item (c)	SAP Silencio Administrativo Positivo	0
	SAPSIC Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio	0

INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION
DEL 1 AL 31 DE JULIO DE 2014
Circular 13 artículo 4.2.3



1	Total de llamadas al IVR	1928436
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1920090
4	Tiempo promedio en IVR	106
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	51
6	Total de llamadas a servicio al cliente	424626
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	37
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	20533
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	5462
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	15071
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	7
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	404093
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	373278
14	Llamadas atendidas entre 20 y 40 segundos	15436
15	Llamadas atendidas entre 40 y 60 segundos	8316
16	Llamadas atendidas en mas de 60 segundos	7063
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	205
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	213
19	Total de usuarios que usaron el IVR	371648

*** 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.