

INFORME DE PQR DEL 1° AL 31 DE MARZO DE 2015
Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1



ITEM	CAMPOS	VALORES
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	259140
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	Linea 257608
		SMS 1040
		CORREO 378
		WEB_PORTAL 114
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	259043
	Peticiones y quejas en contra	89
Total de recursos de reposición	8	
Recurso de reposición en favor	4	
Recurso de reposición en contra	4	
item (c)	SAP	0
	Silencio Administrativo Positivo	0
	SAPSIC	0
	Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio	0

INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION
DEL 1 AL 31 DE MARZO DE 2015
Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual



1	Total de llamadas al IVR	1099012
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1092249
4	Tiempo promedio en IVR	113
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	49
6	Total de llamadas a servicio al cliente	267035
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	29
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	13387
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	5250
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	8137
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	9
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	253648
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	234828
14	Llamadas atendidas entre 20 y 40 segundos	9858
15	Llamadas atendidas entre 40 y 60 segundos	4676
16	Llamadas atendidas en mas de 60 segundos	4286
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	200
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	209
19	Total de usuarios que usaron el IVR	310650

*** 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.