

INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION DEL 1 AL 31 DE AGOSTO DE 2014 Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual		
1	Total de llamadas al IVR	1854231
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1846067
4	Tiempo promedio en IVR	100
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	48
6	Total de llamadas a servicio al cliente	417049
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	28
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	17308
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	2801
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	14507
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	6
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	399741
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	380206
14	Llamadas atendidas entre 20 y 40 segundos	12565
15	Llamadas atendidas entre 40 y 60 segundos	3819
16	Llamadas atendidas en mas de 60 segundos	3151
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	192
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	198
19	Total de usuarios que usaron el IVR	362289

INFORME DE PQR DEL 1° AL 31 DE AGOSTO Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1		
ITEM	CAMPOS	VALORES
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	400364
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	CSR 398809
		SMS 1355
		WEB_PORTAL 200
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	400237
	Peticiones y quejas en contra	127
	Total de recursos de reposición	8
Recurso de reposición en favor	3	
Recurso de reposición en contra	5	
item (c)	SAP	0
	Silencio Administrativo Positivo	
	SAPSIC	0
Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio		