

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



ITEM	CAMPOS	VALORES
<b>Item (a)</b>	Total de peticiones, quejas y recursos	334685
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	Linea 326585
		SMS 7584
		CORREO 386
		WEB_PORTAL 130
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	334565
	Peticiones y quejas en contra	112
Total de recursos de reposición	8	
Recurso de reposición en favor	6	
Recurso de reposición en contra	2	
<b>item (c)</b>	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 ENERO DE 2015**  
**Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual**



1	Total de llamadas al IVR	1289624
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1282539
4	Tiempo promedio en IVR	120
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	49
6	Total de llamadas a servicio al cliente	342287
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	41
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	15551
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	4716
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	10835
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	9
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	326736
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	299123
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	13451
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	6945
16	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	7217
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	202
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	211
19	Total de usuarios que usaron el IVR	349398

\*\*\* 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.