

INFORME DE PQR DEL 1° AL 28 DE FEBRERO DE 2015
Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1



ITEM	CAMPOS	VALORES
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	250586
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	LINEA 247688 SMS 2458 CORREO 343 WEB_PORTAL 97
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	250498
	Peticiones y quejas en contra	79
	Total de recursos de reposición	9
	Recurso de reposición en favor	7
	Recurso de reposición en contra	2
item (c)	SAP	0
	Silencio Administrativo Positivo	
	SAPSIC	
	Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio	0

INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION
DEL 1 AL 28 DE FEBRERO DE 2015
Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual



1	Total de llamadas al IVR	1054028
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1047546
4	Tiempo promedio en IVR	116
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	50
6	Total de llamadas a servicio al cliente	256989
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	42
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	13504
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	4759
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	8745
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	10
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	243485
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	217998
14	Llamadas atendidas entre 21 y 40 segundos	12152
15	Llamadas atendidas entre 41 y 60 segundos	7028
16	Llamadas atendidas en mas de 61 segundos	6305
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	207
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	218
19	Total de usuarios que usaron el IVR	304413

*** 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.