

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



ITEM	CAMPOS	VALORES
<b>Item (a)</b>	Total de peticiones, quejas y recursos	353075
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	CSR 344911 SMS 7795 CORREO 208 WEB_PORTAL 161
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	352962
	Peticiones y quejas en contra	104
	Total de recursos de reposición	9
	Recurso de reposición en favor	8
	Recurso de reposición en contra	1
<b>item (c)</b>	SAP	0
	Silencio Administrativo Positivo	
	SAPSIC	
	Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio	0

**INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION**  
**DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2014**  
**Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual**



1	Total de llamadas al IVR	1579147
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1555792
4	Tiempo promedio en IVR	110
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	50
6	Total de llamadas a servicio al cliente	362338
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	51
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	21430
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	8307
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	13123
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	10
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	340908
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	308209
14	Llamadas atendidas entre 20 y 40 segundos	14781
15	Llamadas atendidas entre 40 y 60 segundos	8533
16	Llamadas atendidas en mas de 60 segundos	9385
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	208
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	220
19	Total de usuarios que usaron el IVR	352463

\*\*\* 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.