

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO ENERO 2022
MÓVIL ÉXITO**

Quejas Más Frecuentes Presentadas Por Los Usuarios

Otros
No disponibilidad del servicio
Portabilidad numérica

Indicadores de Satisfacción (Diferentes Canales)

Calificación	Línea Telefónica	Página Web	Redes Sociales
Muy insatisfecho	10,1%	7,8%	N/A
Insatisfecho	1,2%	1,0%	N/A
Ni satisfecho, ni insatisfecho	2,1%	1,9%	N/A
Satisfecho	8,8%	10,7%	N/A
Muy satisfecho	77,9%	78,6%	N/A

Indicadores de Calidad en la Atención - Línea Telefónica

Indicador	Enero
1) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	99,88%
2) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	78,89%
3) El porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	4,25%