

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

**Quejas Más Frecuentes Presentadas Por Los Usuarios**

Otros
No disponibilidad del servicio
Medios de atención al usuario

**Indicadores de Satisfacción (Diferentes Canales)**

Calificación	Línea Telefónica	Página Web	Redes Sociales
Muy insatisfecho	9,9%	12,8%	N/A
Insatisfecho	1,5%	1,9%	N/A
Ni satisfecho, ni insatisfecho	1,9%	4,3%	N/A
Satisfecho	8,1%	12,8%	N/A
Muy satisfecho	78,7%	68,2%	N/A

**Indicadores de Calidad en la Atención - Línea Telefónica**

Indicador	Febrero
1) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	99,96%
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	83,92%
3) El porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	2,76%