

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

Quejas Más Frecuentes Presentadas Por Los Usuarios

Otros
Vigencia de saldos
No disponibilidad del servicio

Indicadores de Satisfacción (Diferentes Canales)

Calificación	Línea Telefónica	Página Web	Redes Sociales
Muy insatisfecho	9%	12,4%	N/A
Insatisfecho	1,4%	2,8%	N/A
Ni satisfecho, ni insatisfecho	2,3%	3,4%	N/A
Satisfecho	8,4%	12,4%	N/A
Muy satisfecho	78,9%	69%	N/A

Indicadores de Calidad en la Atención - Línea Telefónica

Indicador	Marzo
1) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	99,98%
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	77,33%
3) El porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	5,58%