

INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO ABRIL 2022 MÓVIL ÉXITO

Quejas Más Frecuentes Presentadas Por Los Usuarios

Otros
No disponibilidad del servicio
Vigencia de saldos

Indicadores de Satisfacción (Diferentes Canales)

Calificación	Línea Telefónica	Página Web	Redes Sociales
Muy insatisfecho	8,5%	10,1%	N/A
Insatisfecho	1,0%	2,6%	N/A
Ni satisfecho, ni insatisfecho	2,5%	7,5%	N/A
Satisfecho	7,7%	15,0%	N/A
Muy satisfecho	80,3%	64,8%	N/A

Indicadores de Calidad en la Atención - Línea Telefónica

Indicador	Abril
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	83,09%
3) El porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	3,65%