

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO JUNIO 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	8,3%	8,9%	N/A
Insatisfecho	1,0%	1,6%	N/A
Ni satisfecho, ni insatisfecho	2,2%	3,7%	N/A
Satisfecho	7,1%	10,6%	N/A
Muy satisfecho	81,5%	75,2%	N/A

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

Indicador	Junio
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	89,78%
3) El porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	2,20%