

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO SEPTIEMBRE 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	8.6%	11.6%	N/A
Insatisfecho	1.0%	1.8%	N/A
Ni satisfecho, ni insatisfecho	1.9%	5.0%	N/A
Satisfecho	7.5%	9.1%	N/A
Muy satisfecho	81.1%	72.5%	N/A

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

Indicador	Septiembre
1) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	99,65%
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	88,07%
3) El porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	2,75%