

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DICIEMBRE 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	10,2%	12,1%	6,3%
Insatisfecho	0,8%	0,4%	12,5%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	1,9%	3,7%	12,5%
Satisfecho	6,1%	11,4%	12,5%
Muy satisfecho	81,0%	72,5%	56,3%

Indicadores de Calidad en la Atención - Línea Telefónica

Indicador	Diciembre
1) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	99,97%
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	87,92%
3) El porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	2,52%