

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

Quejas Más Frecuentes Presentadas Por Los Usuarios

Otros
Vigencia de saldos
Transferencia de saldos

Indicadores de Satisfacción (Diferentes Canales)

Calificación	Línea Telefónica	Página Web	Redes Sociales
Muy insatisfecho	9,8%	10,0%	10,3%
Insatisfecho	1,0%	0,8%	0,0%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	1,6%	2,2%	0,0%
Satisfecho	6,3%	14,7%	13,8%
Muy satisfecho	81,3%	72,3%	75,9%

Indicadores de Calidad en la Atención - Línea Telefónica

Indicador	Noviembre
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	89,77%
3) El porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	2,35%