

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO OCTUBRE 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	9,7%	7,1%	N/A
Insatisfecho	1,2%	4,2%	N/A
Ni satisfecho, ni insatisfecho	2,2%	3,2%	N/A
Satisfecho	7,3%	9,4%	N/A
Muy satisfecho	79,7%	76,1%	N/A

Indicadores de Calidad en la Atención - Línea Telefónica

Indicador	Octubre
1) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	99,93%
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	84,53%
3) El porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	3,68%