

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO ENERO 2023  
MÓVIL ÉXITO**

**Quejas Más Frecuentes Presentadas Por Los Usuarios**

|                                |
|--------------------------------|
| Otros                          |
| Vigencia de saldos             |
| No disponibilidad del servicio |

**Indicadores de Satisfacción (Diferentes Canales)**

| Calificación                   | Línea Telefónica | Página Web | Redes Sociales |
|--------------------------------|------------------|------------|----------------|
| Muy insatisfecho               | 9,21%            | 9,19%      | N/A            |
| Insatisfecho                   | 1,29%            | 1,35%      | N/A            |
| Ni satisfecho, ni insatisfecho | 2,18%            | 3,81%      | N/A            |
| Satisfecho                     | 7,08%            | 11,21%     | N/A            |
| Muy satisfecho                 | 80,24%           | 74,44%     | N/A            |

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

| Indicador   | Enero  |
|---|--------|
| 1) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.  | 99,99% |
| 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 | 80,53% |
| 3) El porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada   | 4,49%  |