

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO FEBRERO 2023
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	9,60%	11,57%	10,53%
Insatisfecho	1,01%	3,26%	5,26%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	2,10%	3,56%	0%
Satisfecho	7,04%	16,91%	21,05%
Muy satisfecho	80,25%	64,69%	63,13%

Indicadores de Calidad en la Atención - Línea Telefónica

Indicador	Febrero
1) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	99,90%
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	84,66%
3) El porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	2,98%