

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO MARZO 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	9,37%	7,67%	0%
Insatisfecho	1,28%	1,42%	0%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	2,20%	3,41%	0%
Satisfecho	7,05%	9,66%	15%
Muy satisfecho	80,10%	77,84%	80%

Indicadores de Calidad en la Atención - Línea Telefónica

Indicador	Marzo
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	81,66%
3) El porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	3,28%