

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO MAYO 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               | 9,09%            | 9,50%      | 8,33%          |
| Insatisfecho                   | 1,52%            | 1,50%      | 8,33%          |
| Ni satisfecho, ni insatisfecho | 1,95%            | 5,00%      | 0%             |
| Satisfecho                     | 8,44%            | 9,50%      | 0%             |
| Muy satisfecho                 | 79,00%           | 74,50%     | 83,33%         |

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

| Indicador   | Mayo   |
|---|--------|
| 1) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.  | 99,94% |
| 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 | 81,93% |
| 3) El porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada   | 3,43%  |