

## INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO JULIO 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	9,96%	12,98%	8,33%
Insatisfecho	1,20%	2,46%	3,33%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	2,52%	4,56%	0%
Satisfecho	7,30%	8,77%	11,67%
Muy satisfecho	79,02%	71,23%	76,67%

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

Indicador	Julio
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	77,94%
3) El porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	3,70%