

## INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO JUNIO 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	11,52%	15,69%	25,00%
Insatisfecho	1,36%	2,75%	0%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	1,95%	3,14%	0%
Satisfecho	7,27%	9,80%	0%
Muy satisfecho	77,88%	68,63%	75,00%

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

Indicador	Junio
1) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	99,92%
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	70,69%
3) El porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	7,16%