

## INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO AGOSTO 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	9,72%	17,18%	23,08%
Insatisfecho	1,03%	3,75%	0%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	1,77%	6,25%	0%
Satisfecho	5,95%	10,83%	23,08%
Muy satisfecho	81,54%	62,08%	53,85%

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

Indicador	Agosto
1) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	99,91%
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	80,00%
3) El porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	3,39%