

## INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO SEPTIEMBRE 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	9,59%	20,52%	80,00%
Insatisfecho	0,81%	2,18%	20,00%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	1,80%	4,80%	0,00%
Satisfecho	5,96%	8,30%	0,00%
Muy satisfecho	81,84%	64,19%	0,00%

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

Indicador	Septiembre
1) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	99,9%
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	84,35%
3) El porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	2,40%