

INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DICIEMBRE 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	5,63%	14,06%	80,00%
Insatisfecho	1,03%	5,47%	20,00%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	2,61%	5,47%	0,00%
Satisfecho	5,80%	9,38%	0,00%
Muy satisfecho	85,53%	65,63%	0,00%

Indicadores de Calidad en la Atención - Línea Telefónica

Indicador	Diciembre
1) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	99,59%
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	96,34%
3) El porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	3,65%