

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO AGOSTO 2022
MÓVIL ÉXITO**

Quejas Más Frecuentes Presentadas Por Los Usuarios

Otros
No disponibilidad del servicio
Vigencia de saldos

Indicadores de Satisfacción (Diferentes Canales)

Calificación	Línea Telefónica	Página Web	Redes Sociales
Muy insatisfecho	8.1%	8.0%	N/A
Insatisfecho	1.1%	0.8%	N/A
Ni satisfecho, ni insatisfecho	2.7%	4.2%	N/A
Satisfecho	7.4%	8.4%	N/A
Muy satisfecho	80.7%	78.6%	N/A

Indicadores de Calidad en la Atención - Línea Telefónica

Indicador	Agosto
1) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	99,86%
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	82,81%
3) El porcentaje de usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	3,82%