

**INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN
CUARTO TRIMESTRE 2024
TUCABLE S.A.S.**



LÍNEA TELEFÓNICA	TRIMESTRE IV
El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	100%
El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de treinta (30) segundos.	96%
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	1%

OFICINAS FÍSICAS	TRIMESTRE IV
Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a quince (15) minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.	95%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	1%

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
Datos personales
Calidad del servicio
Cobros por reconexión

NIVEL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO CUARTO TRIMESTRE 2024

Año	Trimestre	Mes del Trimestre	NSU Oficina Física	NSU Línea Telefónica	NSU Oficina Virtual
2024	4	10	4,8	4,6	4,3
2024	4	11	4,3	4,5	4,4
2024	4	12	4,5	4,2	4,1