INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN
PRIMER TRIMESTRE 2023
TUCABLE S.A.S.

LÍNEA TELEFÓNICA	TRIMESTRE I
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.	97%
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	1%

OFICINAS FÍSICAS	TRIMESTRE I
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.	98%
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
Baja del servicio/ Imposibilidad cancelación
Cobros por reconexión
Intermitencia

NIVEL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER TRIMESTRE 2023

Año	Trimestre	Mes del Trimestre	NSU Oficina Física	NSU Línea Telefónica	NSU Oficina Virtual
2023	1	1	4,3	4,4	4,2
2023	1	2	4,1	4,3	4,4
2023	1	3	4,4	4,5	4,1