

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



LÍNEA TELEFÓNICA	TRIMESTRE II
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.	95%
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	1%

OFICINAS FÍSICAS	TRIMESTRE II
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.	96%
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
Calidad del servicio
Baja del servicio/ Imposibilidad cancelación
Intermitencia

**NIVEL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO SEGUNDO TRIMESTRE 2023**

Año	Trimestre	Mes del Trimestre	NSU Oficina Física	NSU Línea Telefónica	NSU Oficina Virtual
2023	2	4	4,3	4,2	4,3
2023	2	5	4,6	4,5	4,2
2023	2	6	4,4	4,3	4,5