

**INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN
SEGUNDO TRIMESTRE 2024
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.		98%
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.		97%
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	
Facturación	

NIVEL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO SEGUNDO TRIMESTRE 2024					
---	--	--	--	--	--

Año	Trimestre	Mes del Trimestre	NSU Oficina Física	NSU Línea Telefónica	NSU Oficina Virtual
2024	2	4	4,4	4,3	4,5
2024	2	5	4,2	4,4	4,6
2024	2	6	4,5	4,2	4,5