

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



<b>LÍNEA TELEFÓNICA</b>		<b>TRIMESTRE III</b>
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%

<b>OFICINAS FÍSICAS</b>		<b>TRIMESTRE III</b>
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%

<b>QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS</b>	
Cobros por reconexión	
Calidad del servicio	
Baja del servicio/Imposibilidad cancelación	

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

<b>Año</b>	<b>Trimestre</b>	<b>Mes del Trimestre</b>	<b>NSU Oficina Física</b>	<b>NSU Línea Telefónica</b>	<b>NSU Oficina Virtual</b>
2023	3	7	4,6	4,4	4,1
2023	3	8	4,2	4,1	4,2
2023	3	9	4,4	4,3	4,5