

**INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN  
TERCER SEMESTRE 2024  
TUCABLE S.A.S.**



LÍNEA TELEFÓNICA	TRIMESTRE III
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 III
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
Calidad del servicio
Intermitencia
Facturación

NIVEL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO TERCER SEMESTRE 2024
---

Año	Trimestre	Mes del Trimestre	NSU Oficina Física	NSU Línea Telefónica	NSU Oficina Virtual
2024	3	7	4,5	4,2	4,2
2024	3	8	4,4	4,1	4,3
2024	3	9	4,3	4,4	4,5