

**INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN
SEGUNDO TRIMESTRE 2025
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.		96%
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada		2%

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.		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	
Solicitud terminación del contrato	
Inconformidad por intermitencia	
Solicitud revisión del internet	

NIVEL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO SEGUNDO TRIMESTRE 2025					
Año	Trimestre	Mes del Trimestre	NSU Oficina Física	NSU Línea Telefónica	NSU Oficina Virtual
2025	2	4	4,6	4,6	4,8
2025	2	5	5,0	4,7	4,8
2025	2	6	4,0	4,8	4,8