

**INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN
CUARTO TRIMESTRE 2025
TUCABLE S.A.S.**



LÍNEA TELEFÓNICA		TRIMESTRE IV
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		1%

OFICINAS FÍSICAS		TRIMESTRE IV
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	
Inconformidad por intermitencia	
Indisponibilidad del servicio	
Inconformidad error factura/cobro o descuento injustificado	

NIVEL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO CUARTO TRIMESTRE 2025					
Año	Trimestre	Mes del Trimestre	NSU Oficina Física	NSU Línea Telefónica	NSU Oficina Virtual
2025	4	10	4,9	4,8	4,8
2025	4	11	4,4	4,7	4,7
2025	4	12	4,0	4,6	4,6