

**INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN
PRIMER TRIMESTRE 2026
TUCABLE S.A.S.**



LÍNEA TELEFÓNICA		TRIMESTRE I
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 I
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.		99%
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	
Indisponibilidad del servicio	
Inconformidad por intermitencia	
Solicitud terminación del contrato	

NIVEL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER TRIMESTRE 2026					
Año	Trimestre	Mes del Trimestre	NSU Oficina Física	NSU Línea Telefónica	NSU Oficina Virtual
2026	1	1	4,8	4,5	4,7
2026	1	2	4,0	4,1	4,4
2026	1	3	4,6	4,3	4,2