



INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

HV TELEVISION S.A.S.

LÍNEA TELEFÓNICA			
INDICADOR	FEBRERO 2022	MARZO 2022	ABRIL 2022
El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	99,7%	99,70%	99,93%
El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	53%	44%	62,00%
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada.	8%	14%	10,00%

QUEJAS FRECUENTES		
FEBRERO 2022	MARZO 2022	ABRIL 2022
NO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	NO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	NO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO
INTERMITENCIA	INTERMITENCIA	INTERMITENCIA
ERROR FACTURA / COBRO O DESCUENTO INJUSTIFICADO	ERROR FACTURA / COBRO O DESCUENTO INJUSTIFICADO	ERROR FACTURA / COBRO O DESCUENTO INJUSTIFICADO

INDICADOR DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO							
AÑO	MES	MEDIO DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
2022	FEBRERO	LINEA TELEFÓNICA	188	28	113	296	1382
		PAGINA WEB	3	0	6	238	154
	MARZO	LINEA TELEFÓNICA	539	116	301	843	3914
		PAGINA WEB	9	1	9	200	216
	ABRIL	LINEA TELEFÓNICA	321	54	180	603	3067
		PAGINA WEB	3	0	8	284	29

1. MUY INSATISFECHO 2. INSATISFECHO 3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO 4. SATISFECHO 5. MUY SATISFECHO