

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO**

HV TELEVISION S.A.S.

<b>LÍNEA TELEFÓNICA</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>
El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	<b>99,60%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,67%</b>
El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	<b>70,00%</b>	<b>69,00%</b>	<b>77,00%</b>
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada.	<b>3,00%</b>	<b>3,00%</b>	<b>2,00%</b>

<b>OFICINAS FÍSICAS</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>
Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos.	<b>99,05%</b>	<b>96,90%</b>	<b>96,97%</b>
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	<b>0,90%</b>	<b>0,72%</b>	<b>0,70%</b>

<b>QUEJAS FRECUENTES</b>		
<b>OCTUBRE 2022</b>	<b>NOVIEMBRE 2022</b>	<b>DICIEMBRE 2022</b>
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

<b>INDICADOR DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO</b>							
<b>AÑO</b>	<b>MES</b>	<b>MEDIO DE ATENCIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>2022</b>	<b>OCTUBRE</b>	LINEA TELEFÓNICA	498	130	311	975	4859
		PAGINA WEB	4	0	4	136	227
		OFICINA FISICA	54	27	28	35	89
	<b>NOVIEMBRE</b>	LINEA TELEFÓNICA	428	111	289	873	4405
		PAGINA WEB	14	0	16	184	145
		OFICINA FISICA	107	36	68	210	731
	<b>DICIEMBRE</b>	LINEA TELEFÓNICA	292	56	172	559	3283
		PAGINA WEB	112	46	115	363	706
		OFICINA FISICA	111	46	114	283	678