

INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

HV TELEVISION S.A.S.

LÍNEA TELEFÓNICA			
INDICADOR	DICIEMBRE 2022	ENERO 2023	FEBRERO 2023
El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	99,67%	99,08%	99,78%
El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	77,00%	97,00%	73,00%
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada.	2,00%	3,00%	3,00%

QUEJAS FRECUENTES		
DICIEMBRE 2022	ENERO 2023	FEBRERO 2023
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	NOVIEMBRE	LÍNEA TELEFÓNICA	292	56	172	559	3283
		PAGINA WEB	112	46	115	363	706
		OFICINA FISICA	111	46	114	283	678
2023	ENERO	LÍNEA TELEFÓNICA	361	65	205	663	3631
		PAGINA WEB	6	3	37	722	76
		OFICINA FISICA	205	72	139	539	873
	FEBRERO	LÍNEA TELEFÓNICA	343	69	194	600	3358
		PAGINA WEB	21	4	53	596	291
		OFICINA FISICA	176	28	64	400	706

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