

INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

HV TELEVISION S.A.S.

LÍNEA TELEFÓNICA			
INDICADOR	SEPTIEMBRE 2023	OCTUBRE 2023	NOVIEMBRE 2023
El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	99,76%	99,38%	99,84%
El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	75,3%	73,7%	79,8%
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada.	3,20%	3,60%	2,40%

QUEJAS FRECUENTES		
SEPTIEMBRE 2023	OCTUBRE 2023	NOVIEMBRE
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
2023	SEPTIEMBRE	LÍNEA TELEFÓNICA	415	96	265	800	4857
		PAGINA WEB	2	1	4	172	48
		OFICINA FÍSICA	127	18	60	235	372
	OCTUBRE	LÍNEA TELEFÓNICA	376	91	273	814	4545
		PAGINA WEB	2	0	8	266	93
		OFICINA FÍSICA	68	14	41	95	216
	NOVIEMBRE	LÍNEA TELEFÓNICA	333	81	204	648	3761
		PAGINA WEB	3	0	2	267	63
		OFICINA FÍSICA	28	5	22	49	117

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