

INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

HV TELEVISION S.A.S.

LÍNEA TELEFÓNICA			
INDICADOR	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	99,71%	100,00%	99,60%
El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	69,37%	81,00%	70,00%
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada.	4,00%	2,00%	3,00%

QUEJAS FRECUENTES

AGOSTO 2022	SEPTIEMBRE 2022	OCTUBRE 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	AGOSTO	LINEA TELEFÓNICA	593	121	331	1106	5157
		PAGINA WEB	17	1	20	562	373
	SEPTIEMBRE	LINEA TELEFÓNICA	378	83	238	797	4118
		PAGINA WEB	21	3	14	137	276
		OFICINA FISICA	27	10	19	45	65
	OCTUBRE	LINEA TELEFÓNICA	498	130	311	975	4859
		PAGINA WEB	4	0	4	136	227
		OFICINA FISICA	54	27	28	35	89