

INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

HV TELEVISION S.A.S.

LÍNEA TELEFÓNICA			
INDICADOR	MARZO 2022	ABRIL 2022	MAYO 2022
El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	99,70%	99,9%	99,99%
El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	44%	62%	78%
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada.	14%	10%	4%

QUEJAS FRECUENTES		
MARZO 2022	ABRIL 2022	MAYO 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	MARZO	LÍNEA TELEFÓNICA	539	116	301	843	3914
		PAGINA WEB	9	1	9	200	216
	ABRIL	LÍNEA TELEFÓNICA	321	54	180	603	3067
		PAGINA WEB	3	0	8	284	29
	MAYO	LÍNEA TELEFÓNICA	419	78	202	662	3263
		PAGINA WEB	2	0	2	271	31

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