

## INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

HV TELEVISION S.A.S.

LÍNEA TELEFÓNICA			
INDICADOR	FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 2023
El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	99,78%	98,96%	99,93%
El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	73,00%	72,00%	66,00%
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada.	3,00%	3,00%	4,00%

QUEJAS FRECUENTES		
FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 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
2023	FEBRERO	LÍNEA TELEFÓNICA	343	69	194	600	3358
		PAGINA WEB	21	4	53	596	291
		OFICINA FISICA	176	28	64	400	706
	MARZO	LÍNEA TELEFÓNICA	359	88	255	685	3883
		PAGINA WEB	15	1	35	477	126
		OFICINA FISICA	138	51	68	432	734
	ABRIL	LÍNEA TELEFÓNICA	344	80	221	626	3589
		PAGINA WEB	10	1	22	303	189
		OFICINA FISICA	101	36	68	270	632

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