

INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

HV TELEVISION S.A.S.

LÍNEA TELEFÓNICA			
INDICADOR	JUNIO 2022	JULIO 2022	AGOSTO 2022
El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	99,79%	100,00%	99,71%
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%	72,00%	69,37%
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada.	4,25%	6,00%	4,00%

QUEJAS FRECUENTES		
JUNIO 2022	JULIO 2022	AGOSTO 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	JUNIO	LINEA TELEFÓNICA	459	108	291	826	4343
		PAGINA WEB	1	0	2	102	64
	JULIO	LINEA TELEFÓNICA	447	145	359	942	4709
		PAGINA WEB	7	0	10	154	95
	AGOSTO	LINEA TELEFÓNICA	593	121	331	1106	5157
		PAGINA WEB	17	1	20	562	373

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