

**INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CLICK HD COLOMBIA S.A.S.
3 TRIMESTRE 2019**

INDICADOR DE LLAMADA LINEA TELEFONICA 732 9003	
DETALLE	CANTIDAD
Número de llamadas entrantes a la línea de atención	25
Porcentaje para respuesta de llamada inferior a 2 minutos	15%
Tiempo promedio duración de llamada	4
Días de espera para realizar servicios técnicos	2

MOTIVO DE COMUNICACIÓN	
DETALLE	CANTIDAD
Inquietud sobre la facturación	10
Reporte de baja velocidad en el servicio	12
Cambio de contraseña Modem Wifi	21
Solicitud de traslado servicio	6
Preguntas generales del servicio	19
Otras Peticiones	11

