

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

INDICADOR DE LLAMADA LINEA TELEFONICA 732 9003	
DETALLE	CANTIDAD
Número de llamadas entrantes a la línea de atención	27
Porcentaje para respuesta de llamada inferior a 2 minutos	16%
Tiempo promedio duración de llamada	5
Días de espera para realizar servicios técnicos	2

MOTIVO DE COMUNICACIÓN	
DETALLE	CANTIDAD
Inquietud sobre la facturación	12
Reporte de baja velocidad en el servicio	16
Cambio de contraseña Modem Wifi	29
Solicitud de traslado servicio	10
Preguntas generales del servicio	23
Otras Peticiones	14

