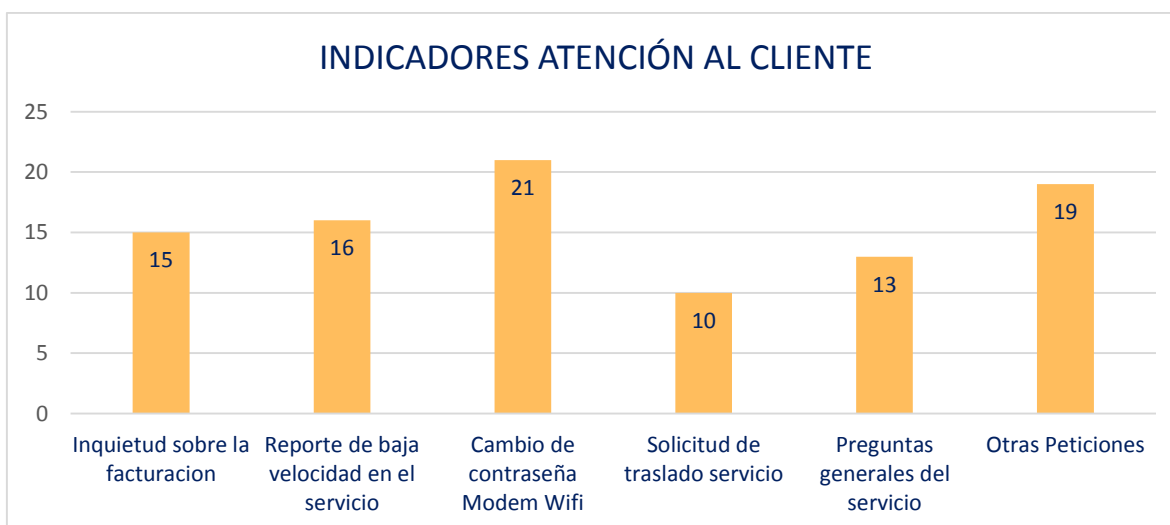


**INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CLICK HD COLOMBIA S.A.S.
1 TRIMESTRE 2019**

INDICADOR DE LLAMADA LINEA TELEFONICA 736 2737	
DETALLE	CANTIDAD
Numero de llamadas entrantes a la linea de atencion	45
Porcentaje para respuesta de llamada inferior a 2 minutos	14%
Tiempo promedio duración de llamada	6
Dias de espera para realizar servicios tecnicos	2

MOTIVO DE COMUNICACIÓN	
DETALLE	CANTIDAD
Inquietud sobre la facturacion	15
Reporte de baja velocidad en el servicio	16
Cambio de contraseña Modem Wifi	21
Solicitud de traslado servicio	10
Preguntas generales del servicio	13
Otras Peticiones	19





www.ClickHD.co

**CERTIFICADO DE INDICADORES DE CALIDAD CLICK HD COLOMBIA S.A.S.
1 TRIMESTRE 2019**

IVAN MAURICIO PRIAS MURILLO identificado con cedula de ciudadanía n° 89.001.898 siendo el representante legal de la empresa CLICK HD COLOMBIA S.A.S. Nit. 900.742.461-0 certifica que se ha presentado el informe de la gestión de calidad e indicadores de los medios de soporte de atención al cliente.

En este informe se resume la cantidad de llamadas por usuarios y el motivo por el cual se comunicaron. También se relaciona el conteo de servicios técnicos realizados

Cordialmente,

Ivan Mauricio Prias Murillo
Representante Legal
mprias@clickhd.co