

**INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CLICK HD COLOMBIA S.A.S.
2 TRIMESTRE 2020**

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	19%
Tiempo promedio duración de llamada	3
Días de espera para realizar servicios técnicos	2

MOTIVO DE COMUNICACIÓN	
DETALLE	CANTIDAD
Inquietud sobre la facturación	21
Reporte de baja velocidad en el servicio	18
Cambio de contraseña Modem Wifi	15
Solicitud de traslado servicio	4
Preguntas generales del servicio	21
Otras Peticiones	17

