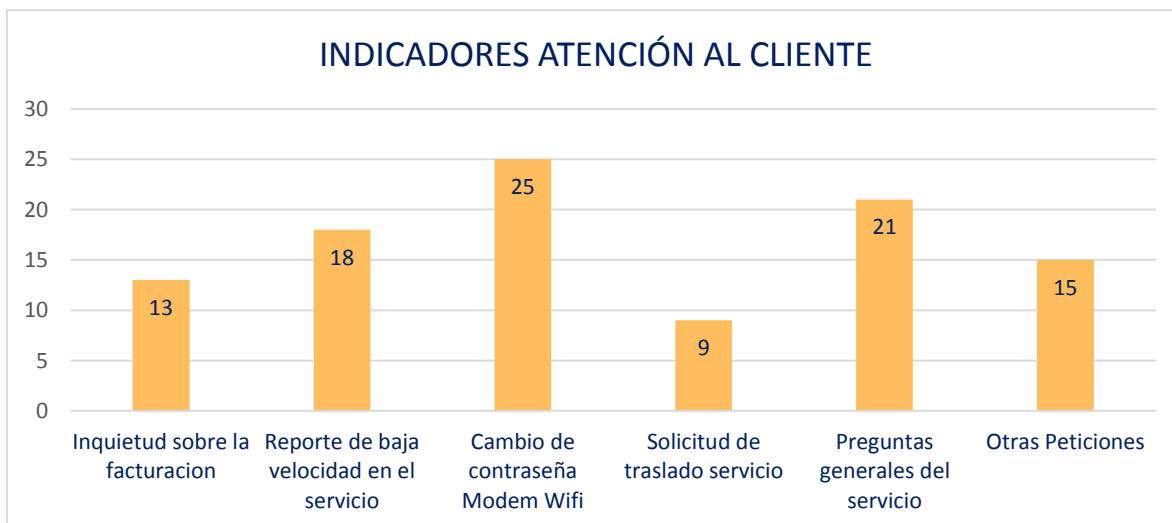


**INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CLICK HD COLOMBIA S.A.S.
2 TRIMESTRE 2019**

INDICADOR DE LLAMADA LINEA TELEFONICA 732 9003	
DETALLE	CANTIDAD
Número de llamadas entrantes a la línea de atención	39
Porcentaje para respuesta de llamada inferior a 2 minutos	12%
Tiempo promedio duración de llamada	4
Días de espera para realizar servicios técnicos	2

MOTIVO DE COMUNICACIÓN	
DETALLE	CANTIDAD
Inquietud sobre la facturación	13
Reporte de baja velocidad en el servicio	18
Cambio de contraseña Modem Wifi	25
Solicitud de traslado servicio	9
Preguntas generales del servicio	21
Otras Peticiones	15





www.ClickHD.co

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

JIRLOTH DEL MAR BRAND RIVERA identificada con cedula de ciudadanía n° 1.130.670.714 siendo la 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, los motivos por los que los usuarios llamaron, se hizo un conteo de servicios técnicos que se realizaron.

Cordialmente,

Jirloth Del Mar Brand Rivera
Representante Legal
jbrand@clickhd.co