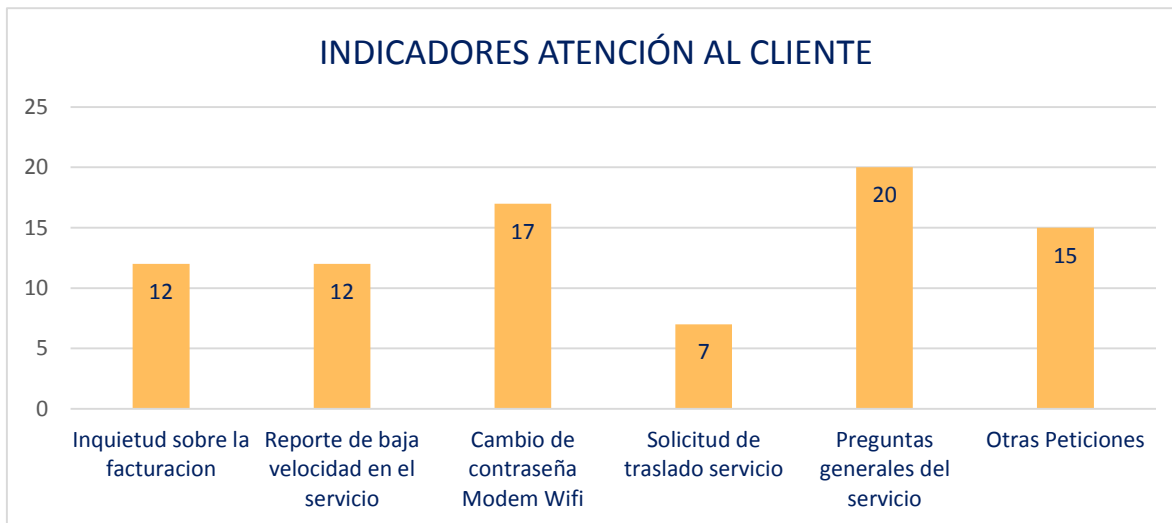


**INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CLICK HD COLOMBIA S.A.S.
4 TRIMESTRE 2018**

INDICADOR DE LLAMADA LINEA TELEFONICA 736 2737	
DETALLE	CANTIDAD
Número de llamadas entrantes a la línea de atención	38
Porcentaje para respuesta de llamada inferior a 2 minutos	10%
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	12
Cambio de contraseña Modem Wifi	17
Solicitud de traslado servicio	7
Preguntas generales del servicio	20
Otras Peticiones	15





www.ClickHD.co

**CERTIFICADO DE INDICADORES DE CALIDAD CLICK HD COLOMBIA S.A.S.
4 TRIMESTRE 2018**

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, los motivos por los que los usuarios llamaron, se hizo un conteo de servicios técnicos que se realizaron.

Cordialmente,

Ivan Mauricio Prias Murillo
Representante Legal
mprias@clickhd.co