

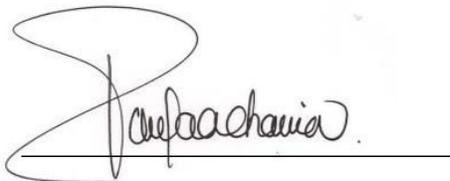


**CERTIFICADO DE INDICADORES DE CALIDAD CLICK HD S.A.S.
4 TRIMESTRE 2018**

PAULA ANDREA CHARRIA RIVERA identificada con cedula de ciudadanía n° 66.910.3941 siendo la representante legal de la empresa CLICK HD S.A.S. Nit. 805.017.162-1 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Paula Andrea Charria Rivera".

Paula Andrea Charria Rivera

Representante Legal

pcharria@clickhd.co

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

INDICADOR DE LLAMADA LINEA TELEFONICA 2451571	
DETALLE	CANTIDAD
Número de llamadas entrantes a la línea de atención	35
Porcentaje para respuesta de llamada inferior a 2 minutos	10%
Tiempo promedio duración de llamada	4
Días de espera para realizar servicios técnicos	2

MOTIVO DE COMUNICACIÓN	
DETALLE	CANTIDAD
Inquietud sobre la facturación	9
Reporte de baja velocidad en el servicio	11
Cambio de contraseña Modem Wifi	18
Solicitud de traslado servicio	6
Preguntas generales del servicio	15
Otras Peticiones	12

