

**EMPRESA:** CABLE VIDEO PERU SAC

**AÑO:** 2024

**SERVICIO:** Internet Hogar

Respuesta	Filial	Baja	Regular	Excelente	Total
Preguntas de satisfacción de cliente	Lima Norte	0.22%	14.11%	85.67%	100%
	Lima Este	2.33%	7.61%	90.06%	100%
En una escala del 1 al 10. ¿qué tan satisfecho estás con la atención de nuestro personal técnico?	Lima Norte	1.64%	3.95%	94.41%	100%
	Lima Este	4.59%	13.70%	81.70%	100%
En una escala del 1 al 10. ¿qué tan satisfecho estás con la atención de nuestro asesor de ventas?	Lima Norte	4.82%	12.20%	82.98%	100%
	Lima Este	3.46%	14.55%	81.99%	100%
En una escala del 1 al 10. ¿qué tan satisfecho estás con nuestros servicios?	Lima Norte	4.52%	0.55%	94.93%	100%
	Lima Este	7.50%	11.56%	80.95%	100%
En una escala del 1 al 10. ¿qué tan probable es que recomiendes nuestro servicio de cable e internet a familiares o amigos?	Lima Norte	2.15%	14.50%	83.36%	100%
	Lima Este	2.50%	8.50%	89.00%	100%

¿En qué debemos mejorar?	Lima Norte	Lima Este	%
Calidad de señal	4.53%	3.30%	7.83%
Conforme con el servicio	42.56%	33.12%	75.68%
Mejorar Cobertura	0.14%	0.16%	0.30%
Métodos de pagos	0.45%	0.60%	1.05%
Demora en la atención técnica	0.45%	1.06%	1.51%
Mejorar nuestros servicios Internet	6.25%	4.15%	10.39%
Mejorar atención al cliente	0.42%	0.41%	0.83%
Mejorar grilla televisión	0.75%	0.98%	1.73%
No Opina	0.13%	0.10%	0.23%
Contar con Liga 1	0.27%	0.19%	0.45%
Total	55.95%	44.05%	100.00%