

INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

HV TELEVISION S.A.S.

LÍNEA TELEFÓNICA	
INDICADOR	MARZO 2026
El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	97,35%
El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	73,3%
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada.	2,24%

OFICINA FÍSICAS	
INDICADOR	MARZO 2026
Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada	82,62%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	1,95%

QUEJAS FRECUENTES	
MARZO DE 2026	
NO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	
INTERMITENCIA	
ERROR FACTURA / COBRO O DESCUENTO INJUSTIFICADO	

INDICADOR DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO							
AÑO	MES	MEDIO DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
2026	MARZO	LINEA TELEFÓNICA	239	38	128	364	2687
		PAGINA WEB	8	1	11	752	719
		OFICINA FISICA	54	15	62	452	558