

INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

HV TELEVISION S.A.S.

LÍNEA TELEFÓNICA	
INDICADOR	ABRIL 2026
El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	96,08%
El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	63,7%
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada.	3,53%

OFICINA FÍSICAS	
INDICADOR	ABRIL 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	85,63%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	12,13%

QUEJAS FRECUENTES	
ABRIL 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	ABRIL	LÍNEA TELEFÓNICA	227	41	89	306	2612
		PAGINA WEB	31	2	23	821	873
		OFICINA FÍSICA	22	4	10	66	41