

INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

HV TELEVISION S.A.S.

LÍNEA TELEFÓNICA	
INDICADOR	JUNIO 2026
El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	97,99%
El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	77,8%
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada.	1,60%

OFICINA FÍSICAS	
INDICADOR	JUNIO 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	91,16%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	2,72%

QUEJAS FRECUENTES	
JUNIO DE 2026	
IMPOSIBILIDAD DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO	
ERROR FACTURA / COBRO O DESCUENTO INJUSTIFICADO	
OTROS	

INDICADOR DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO							
AÑO	MES	MEDIO DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
2026	JUNIO	LÍNEA TELEFÓNICA	194	42	107	361	2799
		PAGINA WEB	30	0	19	614	657
		OFICINA FÍSICA	1	0	3	16	68

1. MUY INSATISFECHO 2. INSATISFECHO 3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO 4. SATISFECHO 5. MUY SATISFECHO