

INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

HV TELEVISION S.A.S.

LÍNEA TELEFÓNICA	
INDICADOR	AGOSTO 2026
El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	97,57%
El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	68,1%
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada.	2,90%

OFICINAS FÍSICAS	
INDICADOR	AGOSTO 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	92,27%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	0,43%

QUEJAS FRECUENTES	
AGOSTO 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	AGOSTO	LÍNEA TELEFÓNICA	271	49	139	437	3232
		PÁGINA WEB	26	0	23	654	759
		OFICINA FÍSICA	10	3	7	43	255

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