

INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

HV TELEVISION S.A.S.

LÍNEA TELEFÓNICA	
INDICADOR	SEPTIEMBRE 2026
El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	98,28%
El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	81,0%
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada.	1,15%

OFICINAS FÍSICAS	
INDICADOR	SEPTIEMBRE 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	92,20%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	5,50%

QUEJAS FRECUENTES	
SEPTIEMBRE 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	SEPTIEMBRE	LÍNEA TELEFÓNICA	218	40	117	318	2816
		PÁGINA WEB	49	1	12	923	1598
		OFICINA FÍSICA	17	4	2	20	144

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