INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

HV TELEVISION S.A.S.

LÍNEA TELEFÓNICA	
INDICADOR	**OCTUBRE 2026**
El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	**97,59%**
El porcentaje de ususarios que accede al servicio automático de respuesta opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	**73,5%**
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada.	**1,95%**

OFICINAS FÍSICAS	
INDICADOR	**OCTUBRE 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	**94,81%**
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	**0,71%**

QUEJAS FRECUENTES
OCTUBRE 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	OCTUBRE	LÍNEA TELEFÓNICA	240	37	114	356	2608
		PÁGINA WEB	82	1	18	883	836
		OFICINA FÍSICA	6	3	3	32	180

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