



PRINCIPALES TRANSACCIONES Y CANALES DE GESTIÓN

Introducción

DIRECTV pone a disposición de sus clientes, canales de atención y herramientas de auto atención para solucionar dudas, inconvenientes o necesidades relacionadas con nuestros productos.



Línea de atención

Podrás acceder a atención telefónica, en nuestras líneas de servicio:

- Bogotá: (601) 518 5656.
- Resto del país: 01 8000 917711

Horario de atención:

Línea telefónica 5:00 am a 00:00 am de lunes a domingo

Nuestro sistema de **audio respuesta** 24/7



MiDIRECTV / WEB

Podrás consultar información de producto, o resolver tus dudas en la sección ayuda de nuestra página web, en nuestro Centro de soluciones

Podrás gestionar tu cuenta, información de saldo y pagos, solución a problemas técnicos, radicación de PQR's y compras directamente en nuestro portal de atención MIDIRECTV.



WhatsApp

Solicita servicios con tu teléfono celular, escríbenos al +57 323 277 9999 y comunícate con nuestro guía virtual DiGO.

El servicio de WhatsApp (Mensajería Instantánea) es una manera fácil de interactuar con DIRECTV desde teléfonos móviles. Puedes obtener información sobre tu cuenta de DIRECTV, realizar compras de Pay Per View y mucho más.



App DIRECTV

Podrás gestionar tu cuenta, información de saldo y pagos, solución a problemas técnicos y compras directamente en nuestro App DIRECTV.

Sistema de reconocimiento de Voz

¿Sabías que DIRECTV cuenta con un sistema de reconocimiento de voz por medio de la línea de servicio al cliente que puede entender lo que dices?

Esta opción se habilita inmediatamente después de que ingresas tu número de identificación, y te invita a que en pocas palabras puedas decirle cuál es tu consulta, de esta forma él te direccionará a la opción para solucionarla.

Algunas de las solicitudes que puedes gestionar son: solicitar información de factura, fallas de señal, detalles del plan, entre otras, además podrás hablar con representante de servicio al cliente.

Solo debes decir brevemente en que podemos ayudarte. Por ejemplo, al decir la palabra factura o mudanza el sistema te llevara a la opción que necesitas para que no tengas que escuchar todo el menú.

Contenido



Pagos	Informar un pago realizado	Consultar medios de pago
	Consultar el total a pagar	Pedir un acuerdo de pago



Facturación	Consultar el detalle de mi factura	Adherirme a factura electrónica
	Pedir una copia de mi factura	



Asistencia técnica	Resolver un código 721-722-771, etc.	Resolver problemas de equipo, audio o imagen	Funciones básicas y configuración de Control Remoto
	Consultar el estado de mi visita técnica	Pedir la mudanza de mi servicio	



Administrar mis servicios	Consultar mi plan de TV o de internet	Contrata tus paquetes Premium	Conocer DIRECTV GO	Reactivar mi plan
	Cambiar mi plan de TV o de internet	Comprar películas PPV	Dar de baja	



Administrar datos	Actualizar mis datos personales
	Administrar usuario de MiDIRECTV



Novedades	Consultar precios



Activaciones	Una cuenta pospago
	Comprar un kit prepago

Informar un pago realizado

PAGOS

Te pasaste unos días de tu fecha de pago y deseas reportarlo, ¡no hay problema!

Aproximadamente 4 días después del vencimiento de tu factura te informaremos sobre el estado de tu cuenta a través de mensajes en tu pantalla para tu comodidad. Cuando realices el pago de tu factura, el mensaje se eliminará de forma automática



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Menú Principal
Opc: 1; 3



MiDIRECTV



Escribe: YAPAGUE
(espacio) # de la
cédula del titular



App Directv

Regresar



Consultar el total a pagar

PAGOS

Consultar el saldo de tu factura DIRECTV es muy fácil. Aquí te enseñaremos cómo hacerlo para que puedas tener el control de tu cuenta mientras disfrutas siempre de tu señal activa sin perderte ni un solo segundo de los mejores contenidos.



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Menú principal
Opc: 1; 1



Debes Ingresar
MiDIRECTV



Escribe: FACTURA,
(espacio), Número de
cédula del titular



Ingresando
App Directv

Regresar



Puedes realizar los pagos en todos nuestros puntos presentando tu factura física o informando tu número de referencia. Conoce aquí el listado completo de nuestros puntos y medios de pago



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Menú principal
Opc: 1; 4



Ingresa a la
Página Web



Escribe:
LUGARES DE PAGO



Ingresando
App Directv

Regresar

Pedir un acuerdo de pago

PAGOS

¡Haz que tu entretenimiento no finalice! Pero si sobrepasaste tu fecha límite de pago (fecha de vencimiento), puedes solicitar un plazo extra para pagar



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Menú principal
Opc 1; 4
*Solo se habilita si tienes saldo en mora



MiDIRECTV



Escribe: Menú / opc:
1/ opc:4



App Directv Opción
Ayuda;
Chatea con nosotros

Regresar

Consultar el detalle de mi factura

FACTURACIÓN

En DIRECTV sabemos que es muy importante que te familiarices con tu factura. Aquí te explicaremos cómo leerla y los aspectos importantes que debes tener en cuenta.

Si no entiendes tu factura en este video te explicamos cada parte de ella:

<https://youtu.be/rx8DtxH9uA8>



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Menú Principal
Opc: 1; 7



Debes Ingresar
MiDIRECTV



Usa la palabra
"Factura"



Ingresa
App Directv

Regresar

Pedir una copia de mi factura

FACTURACIÓN

Desde nuestros canales puedes consultar todos los detalles de tu suscripción, incluido el historial de tus facturas. Además puedes solicitar copias de tus facturas y mucho más.



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Menú Principal
Opc: 1; 7; 3



Debes Ingresar
MiDIRECTV



Usa la palabra
"Factura"



App Directv

Regresar

Adherirme a factura electrónica

FACTURACIÓN

Podrás administrar y consultar todos los detalles de tu cuenta, en cualquier momento y desde cualquier lugar. Recuerda que mantener tus datos actualizados permite que podamos comunicarte de manera oportuna todos los detalles asociados con tu servicio, incluido el envío de tu factura. Si requieres confirmarlos o actualizarlos.

Si ya tienes tu factura inscrita al correo electrónico y deseas recibirla nuevamente por medio físico te invitamos a comunicarte con nuestra línea de servicio y acceder al menú principal luego opción 1 y finalmente opción 5.

[Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras](#)



Descarga la APP:



Menú Principal
Opc: 1; 5



Debes Ingresar
MiDIRECTV



Usa la palabra
"Factura"



App Directv

Regresar

Resolver un código 721-722-771, etc. Mensajes en pantalla

ASIST. TÉCNICA

Encuentra guías de ayuda para solucionar problemas relacionados con tu equipo de DIRECTV, códigos de error, mensajes en pantalla tales como Programación no disponible (Cod. 711, 721, 722, 771) o Tarjeta de Acceso o Reinicio de Equipo (Cod. 761, 762, 745, 764).



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Menú Principal
Opc: 2; 1



Ingresa a la
Página Web
Centro de soluciones



Cód. Error (**espacio**) #
de la tarjeta



Ingresando
App Directv
Opción Ayuda -mensajes
en pantalla

Regresar

Para asistencia técnica sobre tu servicio de Internet

ASIST. TÉCNICA

Si tu servicio de Internet se encuentra conectado pero experimentas lentitud a la hora de navegar, ¡no te preocupes! Resuélvelo fácil y rápidamente siguiendo unas sencillas recomendaciones.



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Menu Principal
Opc: 2; 3



Ingresa a la
Página Web
Centro de soluciones



WhatsApp



App Directv

Regresar

Consultar el estado de mi visita técnica para TV o Internet

ASIST. TÉCNICA

Si tienes una visita técnica y deseas conocer su estado? DIRECTV te ofrece tres canales para que puedas ver el estado de tu orden técnica,:

Si deseas reprogramar, Cancelarla o simplemente ver su estado puedes acceder a **MiDIRECTV** con tu usuario y contraseña para gestionarla

Si solo deseas consultar su estado o fecha de agendamiento puedes hacer seguimiento a esta información desde nuestro servicio de **WhatsApp** o desde nuestra **línea telefónica**



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Menú Principal
Opc: 3; 2; 9



Debes Ingresar
MiDIRECTV



La palabra Visita
(espacio) # de la
cedula del titular



App Directv

Regresar

Resolver problemas de equipo, audio o imagen

ASIST. TÉCNICA

Mantener el decodificador conectado es una de las recomendaciones básicas para que disfrutes al máximo tu servicio. Aquí encontrarás que hacer si tienes algún problema con tu equipo tales como problemas de señal, el equipo se reinicia solo, si se sobrecalienta, si tienes pantalla negra, o si genera ruido.



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Opc: 2; 2; 1



Ingresa a la
Página Web
Centro de soluciones



Menú / opc: 3/ opc:3



Ingresando
App Directv
Opción Ayuda – preguntas
frecuentes

Regresar

Pedir la mudanza de mi servicio de TV o Internet

ASIST. TÉCNICA

Si vas a cambiar de domicilio o te vas a mudar, debes saber que DIRECTV te acompaña a tu nuevo domicilio, ¡Porque la mejor experiencia en entretenimiento va a donde tú vayas!

Mudar tu servicio de DIRECTV es muy fácil y tiene varios beneficios, como una instalación adecuada y una garantía de este servicio que, además, será ejecutado por personal capacitado.



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Menú Principal
Opc: 1; 7; 5



MiDIRECTV



WhatsApp



App Directv

Regresar

Funciones básicas y configuración de Control Remoto

ASIST. TÉCNICA

Con el control remoto de DIRECTV puedes operar, además del decodificador y el televisor, otros dispositivos como DVD, VCR, estéreo y televisores y decodificadores adicionales. Adicionalmente puedes aprender las funciones básicas como auto sintonía, grabación, bloqueo de programación, idioma y subtítulos



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Menú Principal
Opc: 2; 2; 2



Ingresa a la
Página Web
Centro de soluciones



Escribe la palabra
Control remoto y
luego la opción 2



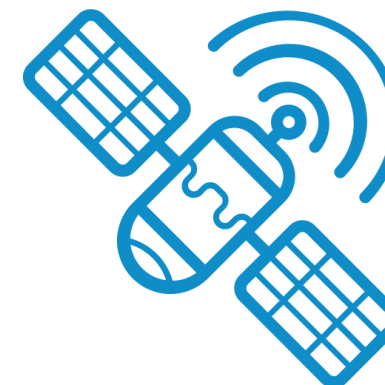
Ingresando
App Directv
Opción Ayuda – preguntas
frecuentes


Regresar

Consultar mi plan de TV o Internet

ADMIN. SERVICIOS

Accede a toda la información detallada de tu plan de programación, internet, equipos instalados, paquetes premium adquiridos y servicios adicionales que hayas adquirido



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Menú Principal
Opc: 3; 3; 4



Debes Ingresar
MiDIRECTV
Planes y paquetes



Opción 4; luego la 1 y
después tu # de
tarjeta de acceso



App Directv
Opción Mi Plan

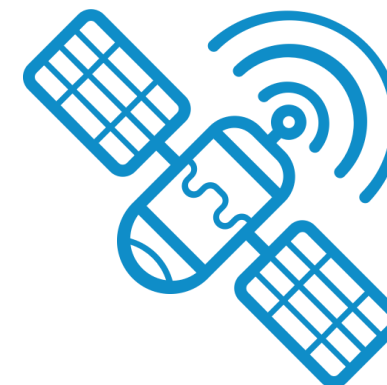
Regresar

Cambiar mi plan de TV o Internet

ADMIN. SERVICIOS

Gestiona tu paquetes de programación, cambia la velocidad de tu internet, cambia entre los paquetes que tenemos disponibles para continuar disfrutando de la mejor experiencia

Esta solicitud también la puedes solicitar al reconocimiento de voz para que te pueda contactar con un asesor o si prefieres puedes seguir las indicaciones que te dejamos abajo y realizar el cambio por el sistema de audio respuesta



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Menú Principal
Opc: 4; 3



MiDIRECTV



WhatsApp



App Directv

Regresar

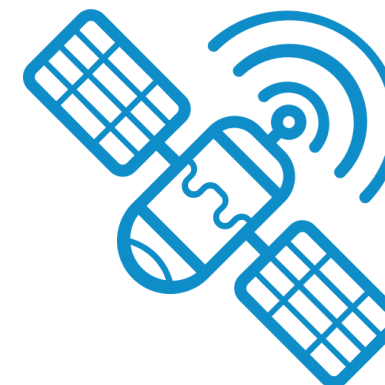


Contrata tus paquetes premium

ADMIN. SERVICIOS

Aquí te explicaremos cómo puedes adquirir nuestros paquetes de programación Premium y complementar tu experiencia de televisión con la más amplia oferta de canales.

Para que tu entretenimiento nunca termine, DIRECTV ofrece una amplia variedad de canales Premium: Cine, Otros deportes, Adultos, Internacionales y Noticias



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Menú Principal
Opc: 4; 2; 1



Debes Ingresar
MiDIRECTV
Planes y paquetes



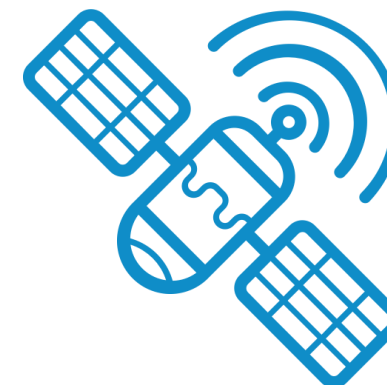
Menú pospago/ opc:
4/ opc:3



App Directv

Regresar

Con DIRECTV nunca te quedas sin ver tus películas favoritas!
Pay Per View PPV te da la posibilidad de comprar, de forma fácil y rápida todas las películas que desees.



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Menú Principal
Opc: 4; 2; 2



Debes Ingresar
MiDIRECTV
Programación DIRECTV Cinema



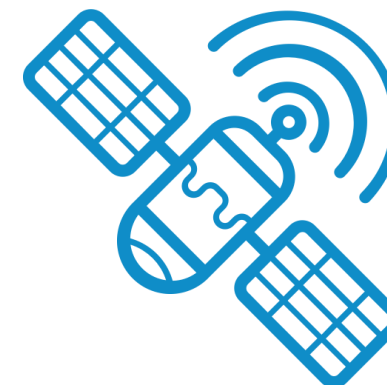
Menú / opc: 4/ opc:4



Envía un SMS al 27999
PPV (espacio) # del
canal (espacio) Tarjeta
de Acceso

Regresar

DIRECTV GO es un servicio de Streaming que ofrece una completa oferta de programación online incluyendo canales en vivo, contenido On Demand, transmisiones deportivas en exclusiva, paquetes premium y el mejor entretenimiento de DIRECTV.



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Menú Principal
Opc: 4; 4



Ingresa a la
Página Web



Menú / opc: 4/ opc:5



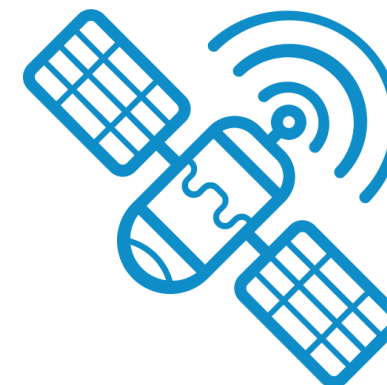
App Directv
Opción Mi Plan
Solo gestión de paquetes activos

Regresar

Dar de baja el servicio de TV o Internet

ADMIN. SERVICIOS

No queremos que te vayas, sin embargo si así lo deseas disponemos de los siguientes canales para que puedas realizar la cancelación de tu plan de programación o de algún paquete premium



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Menú Principal Opc: 3; 4
en el horario de
8 a 18 h de lunes a viernes



Debes Ingresar
MiDIRECTV



WhatsApp



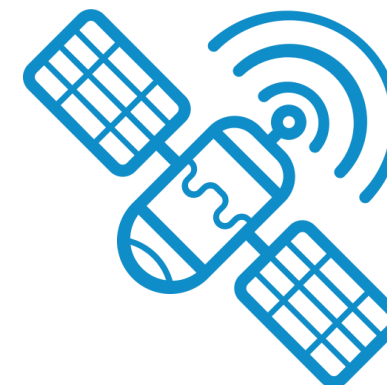
App Directv

Regresar

Reactivar mi plan de TV o Internet

ADMIN. SERVICIOS

Si te arrepientes y decides volver, aquí vamos a recibirte con los brazos abiertos por ello puedes contactarte con nosotros



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Menú Principal
Opc: 3; 4



MiDIRECTV



Escribe Menú / opc: 4/
opc:7



App Directv

Regresar

Actualizar mis datos personales

ADMIN. DATOS

DIRECTV se toma seriamente la protección de nuestros suscriptores frente a posibles acciones de fraude online, maximizando la seguridad informática y monitoreando cualquier actividad sospechosa para que sus datos estén siempre resguardados.



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Menú Principal
Opc: 1; 7; 5



Debes Ingresar
MiDIRECTV



WhatsApp



Ingresando
App Directv
Opción Perfil

Regresar

Controla el acceso a tu cuenta creando un usuario y contraseña, esta información la debes cambiar regularmente y no debes compartirla con nadie, tu usuario te permitirá consultar tu factura y adicionar productos a tu plan.



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Línea de atención



Debes Ingresar
MiDIRECTV



WhatsApp



Ingresando
App Directv
Opción Perfil
Datos de acceso

Regresar

Realizamos constantes mejoras en los contenidos y la tecnología de nuestro servicio con el objetivo de brindar la mejor calidad y variedad en entretenimiento para toda la familia. En ese sentido, los incrementos de tarifas responden a las condiciones propias del mercado, la cual acompaña el incremento anual de nuestros costos.



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Menú Principal
Opc: 1; 7; 3



Ingresa a la
Página Web



WhatsApp



App Directv

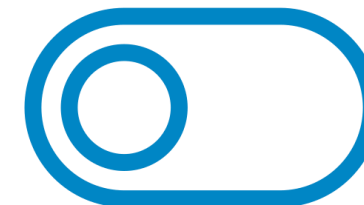
Regresar

Una cuenta pospago

ACTIVAR

Una vez adquieres tu servicio pospago, se genera una orden de instalación. Acá te informamos los requisitos a tener en cuenta.

Para el proceso de instalación de los equipos se sugiere estar presente, de lo contrario se debe autorizar a una persona mayor de 18 años que pueda tomar decisiones por el cliente respecto al lugar de instalación de los equipos y conformidad del trabajo.



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Línea de atención



Ingresa a la
Página Web



Escribe: Menú opción
2 pospago / opc: 7



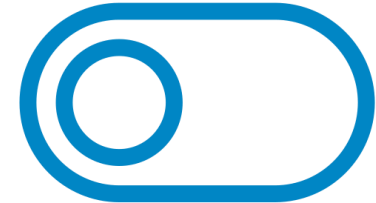
App Directv

Regresar

Comprar un kit prepago

ACTIVAR

DIRECTV Prepago es televisión satelital 100% digital, con una increíble calidad de audio e imagen y con toda la flexibilidad que quieres. Una vez adquirido tu Kit, puedes instalarlo donde quieras y disfrutar la mejor televisión libre de cuentas y contratos



Puedes hacer clic en cualquier link para continuar por el canal de atención que prefieras

Descarga la APP:



Línea de atención



Ingresa a la
Página Web



Escribe: Menú, Opción
2 / opción: 7



App Directv

Regresar