



INDICADORES DE CALIDAD - SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

2024

#	Código	PARAMETROS	VALOR OBJETIVO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	4.1	Relacion con el cliente	Valor objetivo semestral: Rc >=3	0						4.1					
2	4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Valor objetivo mensual: %Rg<=2% Para permisionarios con menos de 50 clientes conmutados o con menos de 25 cuentas dedicadas, el valor objetivo mensual: Rc<=4%	0	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	4.3	Tiempo maximo de resolucio de reclamos generales	Valor objetivo mensual: Maximo 7 dias para el 98% de reclamos	0	0	0	0,40	0,33	0,33	0,50	0,50	0,33	0	0	0,5
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturacion	Valor objetivo mensual: %Rf<=2%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	4.5	Tiempo promedio de reparacion de averias efectivas	Valor objetivo mensual: Tra<=24 horas	0	0	0	0,33	0,56	0,35	0,33	0,44	0,48	0,61	0,51	0,56
6	4.6	Porcentaje de modem utilizados	Valor objetivo mensual: %Mutilizados<=100 (durante el 98% del dia)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	Valor objetivo mensual: %Rc<=2%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Dentro del periodo de inicio de operaciones