

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET



				2021								2022												
#	Código	PARAMETROS	VALOR OBJETIVO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	4.1	Relacion con el cliente	Valor objetivo semestral: Rc >=3	4			5					4,47												
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%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
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	0	0	0	0	0	1,5	1	0,78	0,22	0,33	0,44	0,78	0,67	0,67	0,44	0,44	0,44
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturacion	Valor objetivo mensual: %Rf<=2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1,71%	1,67%	1,69%	1,67%	1,67%	1,68%	1,64%	1,63%	1,48%	1,49%	1,52%	1,49%
5	4.5	Tiempo promedio de reparacion de averias efectivas	Valor objetivo mensual: Tr<=24 horas	0	0	0	0	0	4	0	0	0	1,5	1	1	1,5	1	1	0,67	0,5	0,5	0,75	0,44	0,44
6	4.6	Porcentaje de modem utilizados	Valor objetivo mensual: %Multilizados<=100 (durante el 98% del dia)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
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%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

SERVICIO DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCION



				2021								2022															
#	Código	PARAMETROS	VALOR OBJETIVO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE			
1	4.1	Relacion con el cliente	Valor objetivo semestral: Rc >=3	4,67%												4											
2	4.2	Porcentaje de reclamos generates 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%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%			
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
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%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%			
5	4.5	Tiempo promedio de reparacion de averias efectivas	Valor objetivo mensual: Tr<=24 horas	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0,96	0,95	0,95	1	0,81	0,9	0,44	0,6	0,42	0,67	0,58	0,63			
6	4.8	Atencion de reclamos	Valor objetivo <=24 Valor objetivo <=48 Valor objetivo <=72	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5,67%	4,67%	4%			
7	4.9	Reparacion de averias	Valor objetivo <72 horas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%			
8	4.10	Tiempo de Respuesta del Prestador	Valor objetivo <=55 Valor objetivo >55	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	92%			