

PARAMETROS DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET

#	Código	Parámetro	Valor Objetivo
1	4.1	Relación con el cliente	Valor Objetivo semestral: $RC \geq 3$
2	4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Valor objetivo mensual: $\%Rg \leq 2\%$ para permisionarios con menos de 50 clientes conmutados o con menos de 25 cuentas dedicadas, el valor objeto mensual: $Rc \geq 4\%$
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Valor objetivo mensual: máximo 7 días para el 98% de reclamos.
4	4.4	Porcentaje d reclamos de facturación	Valor Objetivo mensual: $Tra \leq 2\%$
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Valor objetivo mensual: Tra 24horas
6	4.6	Porcentaje de módems utilizados	Valor Objetivo mensual: $\%Mutilizados \leq 100$ (durante el 98% del día)
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	Valor objetivo mensual $\%Rc \leq 2\%$

Índices de calidad presentados por soluciones avanzadas INDYTELECOM S.A.

Los índices presentados en las tablas siguientes, se encuentran basados en la información subida en el módulo SIETEL de la ARCOTEL.

Trimestre Octubre – Diciembre

OCTUBRE 2023		
Código	Parámetro	Valor Objetivo
4.1	Relación con el cliente	RC 4.2
4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Rg 0
4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Rg 0
4.4	Porcentaje d reclamos de facturación	$\% Rf 0$
4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra 3.39
4.6	Porcentaje de módems utilizados	No aplica
4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	$\%Rc 0.02$

NOVIEMBRE 2023		
Código	Parámetro	Valor Objetivo
4.1	Relación con el cliente	RC 4.2
4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Rg 0
4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Rg 0
4.4	Porcentaje d reclamos de facturación	$\% Rf 0$
4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra 4.39
4.6	Porcentaje de módems utilizados	No aplica
4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	$\%Rc 0.02$

DICIEMBRE 2023		
Código	Parámetro	Valor Objetivo
4.1	Relación con el cliente	RC 4.2
4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Rg 0
4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Rg 0
4.4	Porcentaje d reclamos de facturación	% Rf 0.01
4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra 3.20
4.6	Porcentaje de módems utilizados	No aplica
4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	%Rc 0