

PARAMETROS DE CALIDAD PARA LA PROVISION 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 de reclamos de facturación	Valor objetivo mensual: $rf \leq 2\%$
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Valor objetivo mensual: $Tra \leq 24$ horas
6	4.6	Porcentajes de módems utilizados	Valor objetivo mensual: $\%Mutilizados \leq 100$ (durante el 98% del día)
7	4.7	Porcentajes 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 Informáticas y Telecomunicaciones

SIETEL

Los índices presentados en las siguientes tablas se encuentran basados en la información subida en el modulo SIETEL de la ARCOTEL, para cual todos los reportes se encuentran en cero, debido a que nos encontramos en proceso de inicio de operaciones.

TRIMESTRE ABRIL-JUNIO

ABRIL 2024		
Código	Parámetro	Índice SETYNET
4.1	Relación con el cliente	Rc: 4.67
4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Rg: 1.15
4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Tr: 23
4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	$\%Rf$: 0.00
4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra: 0.00
4.6	Porcentajes de módems utilizados	No aplica
4.7	Porcentajes de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	$\%Rc$: 0.00

MAYO 2024		
Código	Parámetro	Índice SETYNET
4.1	Relación con el cliente	Rc: 4.67
4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Rg: 1.15
4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Tr: 23
4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	%Rf: 0.00
4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra: 0.00
4.6	Porcentajes de módems utilizados	No aplica
4.7	Porcentajes de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	%Rc: 0.00

JUNIO 2024		
Código	Parámetro	Índice SETYNET
4.1	Relación con el cliente	Rc: 4.67
4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Rg: 1.15
4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Tr: 23
4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	%Rf: 0.00
4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra: 0.00
4.6	Porcentajes de módems utilizados	No aplica
4.7	Porcentajes de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	%Rc: 0.00