

PARÁMETROS 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 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	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 Informáticas y Telecomunicaciones SAITEL

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		
Código	Parámetro	Índice SAITEL
4.1	Relación con el cliente	Rc: 3.87
4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	No existe en este mes
4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	No existe en este mes
4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	$\% Rf : 0.03$
4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra: 20.18
4.6	Porcentaje de módems utilizados	No aplica
4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	$\%Rc : 0.04$

NOVIEMBRE		
Código	Parámetro	Índice SAITEL
4.1	Relación con el cliente	Rc: 3.87
4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	No existe en este mes
4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	No existe en este mes
4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	% Rf : 0.01
4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra: 15.08
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 : 0.08

DICIEMBRE		
Código	Parámetro	Índice SAITEL
4.1	Relación con el cliente	Rc: 3.87
4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	No existe en este mes
4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	No existe en este mes
4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	% Rf : 0.04
4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra: 9.10
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 : 0.03