

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 Julio – Septiembre

JULIO		
Código	Parámetro	Índice SAITEL
4.1	Relación con el cliente	Es semestral
4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	No existe en ese mes
4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	No existe en ese mes
4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	$\% Rf : 0.01$
4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra: 13.23
4.6	Porcentaje de módems utilizados	No aplica
4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	$\%Rc : 0.17$

AGOSTO		
Código	Parámetro	Índice SAITEL
4.1	Relación con el cliente	Es semestral
4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	% Rg: 0.01
4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Tr: 2.05
4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	% Rf : 0.02
4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra: 13.28
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 : 0.32

SEPTIEMBRE		
Código	Parámetro	Índice SAITEL
4.1	Relación con el cliente	Es semestral
4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	No existe en ese mes
4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	No existe en ese mes
4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	% Rf : 0.01
4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra: 13.26
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