

RESOLUCIÓN Nro. ARCOTEL-CTHB-CTDS-2023-0082  
CARLOS VICENTE NARVAEZ PARDO



#	Código	PARAMETROS	VALOR OBJETIVO	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.
				<b>Nos encontramos en nuestro año de operación.</b>										
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 objetivo 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 modem utilizados. ( <b>SIN EFECTO, RESOLUCION 01-01-ARCOTEL-2022</b> )	Valor objetivo mensual: $\%$ utilizados $\leq 100$ (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: $\%Rc \leq 2\%$ .											

**Campos en blanco:** Los índices se reportan de acuerdo a la habilitación de SIETEL por parte de Arcotel.

**Fuente:** Sietel/ Arcotel.

**Última actualización:** 18 de agosto de 2023