

PARÁMETROS DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET A DICIEMBRE DE 2025: DIEGO BENALCAZAR

N°	CÓDIGO	PARÁMETRO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	VALORES OBJETIVOS
1	4.1	Relación con el cliente	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	Valor Objetivo semestral: Rc ≥3
2	4.2	Porcentaje de Reclamos Generales procedentes	0,00%	0,00%	0,00%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,00%	0,00%	0,00%	Valos objetivo mensual: %Rg ≤ 2%
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Valor objetivo mensual : Máximo 7 días para el 98% de reclamos Tr ≤ 7 días
4	4.4	Porcentajes de reclamos de facturación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Valor objetivo mensual : %Rf ≤ 2%
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Valor objetivo mensual: Tra ≤ 24 horas
6	4.6	Porcentaje de Módems utilizados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Valor objetivo mensual: %M utilizados ≤ 100 (durante el 98% del día)
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Valor objetivo mensual: %Rc ≤ 2%