

RESOLUCIÓN Nro. ARCOTEL-CZO6-2021-0218
IPCOM CIA. LTDA.



#	Código	PARAMETROS	VALOR OBJETIVO	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.
				1	4.1	Relación con el cliente.	Valor objetivo semestral: $Rc \geq 3$	Nos encontramos en nuestro año de operación.						
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. (SIN EFECTO, RESOLUCION 01-01-ARCOTEL-2022)	Valor objetivo mensual: $\%$ utilizados ≤ 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: 15 Junio de 2023