

RESOLUCIÓN Nro. ARCOTEL-CZO5-2021-0032
INGENIERIA DE PROYECTOS CIVILES Y ELECTRICOS INGEPROCIEL S. A.



El Oro- Machala, dirección 5ta. A sur e/ 20 ava A Oeste y 20 ava B Oeste

#	Código	PARAMETROS	VALOR OBJETIVO	Abril 2024	Mayo 2024	Junio 2024
1	4.1	Relación con el cliente.	Valor objetivo semestral: Rc >=3	0.83%	0.83%	0.83%
2	4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes.	Valor objetivo mensual: %Rg<=2% Para permisionarios con menos de 50 clientes conmutados o con menos de 25 cuentas dedicadas, el valor objetivo mensual: Rc>=4%.	0.80%	0.80%	0.83%
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales.	Valor objetivo mensual: Maximo 7 dias para el 98% de reclamos.	0.64%	0.64%	0.58%
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación.	Valor objetivo mensual: %Rf<=2%.	0%	0%	0%
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas.	Valor objetivo mensual: Tra<=24 horas.	1.10%	0%	0%
6	4.6	Porcentaje de modem utilizados.	Valor objetivo mensual: %Mutilizados<=100 (durante el 98% del día).	0%	0%	0%
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente.	Valor objetivo mensual: %Rc<=2%.	0%	0%	0%

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

Fuente: Sietel/ Arcotel.

Ultima actualización: 01 de julio de 2024.

