


TABLA DE INDICES DE CALIDAD
INDICES DE CALIDA DEL SERVICIO DE CABLE SAN LUIS TV
TABLA DE INDICES DE CALIDAD

PARAMETROS DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCION

| PARAMETRO | VALOR OBJETIVO | VALOR SIETEL |
|---|--|--------------|
| RELACION CON EL CLIENTE | Valor objetivo semestral: Rc>=3 EL RESULTADO DE LAS MEDICIONES ES INFORMATIVO | 4,87 |
| REQUERIMIENTO DE ATENCION DE LOS REPARACION DE AVERIAS | 100% DE AVERIAS REPORTADAS HASTA EN 24 HORAS | 100% |
| | Valor objetivo mensual: Tra>=24 horas. | 0,52 |
| RECLAMOS DE FACTURACION | 0% | 0% |
| TIEMPO DE RESPUESTA DEL PRESTADOR | EL 95% DE LLAMDAS CONTESTADAS POR EL OPERADOR EN UN TIEMPO MENOR O IGUAL A 55 SEGUNDOS | 100% |
| | EL 5% DE LLAMADAS CONTESTADAS POR EL OPERADOR EN UN TIEMPO MAYOR A 55 SEGUNDOS | 0% |

Ultima Actualizacion: Abril-Junio 2024

INDICES DE CALIDA DEL SERVICIO DE CABLE SAN LUIS TV
TABLA DE INDICES DE CALIDAD

|  | | | | | | | | | |
|---|--------|--|-------|---------|-------|-------|-------|-------|--|
| N° | Código | PARAMETROS | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | |
| 1 | 4.1 | Relación con el cliente. | 3,8 | 3,8 | 3,8 | 3,8 | 3,8 | 3,8 | |
| 2 | 4.2 | Porcentaje de reclamos generales procedentes. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 3 | 4.3 | Tiempo máximo de resolución de reclamos generales. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 4 | 4.4 | Porcentaje de reclamos de facturación. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 5 | 4.5 | Tiempo promedio de reparacion de averias efectivas. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 6 | 4.6 | Porcentaje de modem utilizados. | 94,55 | 94,55 | 94,55 | 94,55 | 94,55 | 94,55 | |
| 7 | 4.7 | Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |

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