

Resolución ARCOTEL-CTHB-CTDS-2023-0242

JUBONES NET

Alfonso prado entre Juan Montalvo y municipalidad



| # | Código | PARAMETROS | VALOR OBJETIVO | ENERO 2023 A DICIEMBRE 2023 |
|---|--------|--|--|--|
| 1 | 4.1 | Relación con el cliente. | Valor objetivo semestral: Rc >=3 | |
| 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%. | Nos encontramos en nuestro año de operación. |
| 3 | 4.3 | Tiempo máximo de resolución de reclamos generales. | Valor objetivo mensual: Maximo 7 días para el 98% de reclamos. | |
| 4 | 4.4 | Porcentaje de reclamos de facturación. | Valor objetivo mensual: %Rf<=2%. | |
| 5 | 4.5 | Tiempo promedio de reparación de averías efectivas. | Valor objetivo mensual: Tra<=24 horas. | |
| 6 | 4.6 | Porcentaje de modem utilizados. | Valor objetivo mensual: %Mutilizados<=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<=2%. | |

Ultima actualización: 2023

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

Fuente: Sietel/ Arcotel.