

**INDICADORES DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**

Año: 2023

	<b>Relación con el cliente</b>	<b>% de reclamos procedentes</b>	<b>Tiempo máximo de resolución de reclamos</b>	<b>% de reclamos de facturación</b>	<b>Tiempo promedio reparación de averías efectivas</b>	<b>% de modems utilizados</b>	<b>% de reclamos por la capacidad contratada</b>
	Valor objetivo semestral	Valor objetivo mensual	Valor objetivo mensual	Valor objetivo mensual	Valor objetivo mensual	Valor objetivo mensual	Valor objetivo mensual
	Rc mayor o igual a 3	% Rg menor o igual a 2 %	Máximo 7 días calendario para el 98% de reclamos	% Rf menor o igual al 2 %	Tra menor o igual a 24 horas	%M utilizados menor o igual a 100, durante el 98% del día	%Rc menor o igual 2 %
Enero							
Febrero							
Marzo							
Abril							
Mayo							
Junio							
Julio							
Agosto							
Septiembre							
Octubre							
Noviembre							
Diciembre	4,49	0	0	0	0	0	0