



# INDICADORES DE CALIDAD

## PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET



**RELACIÓN CON  
EL CLIENTE**  
Semestral



**% DE  
RECLAMOS**



**TIPO DE  
Solución**



**RECLAMOS DE  
Facturación**



**TIEMPO DE  
REPARACIÓN**  
averías



**MODEM  
utilizados**



**RECLAMOS DE  
Capacidad**

Semestre 2 - 2020	4,94	0	0	0	0	0	0
Semestre 1 - 2021	4,83	0	0	0	0	0	0
Semestre 2 - 2021	4,66	0	0	0	0	0	0
Semestre 1 - 2022	4,83	0	0	0	0	0	0
Semestre 1 - 2023	4,91	0	0	0	0	0	0



# INDICADORES DE CALIDAD

PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES  
MÓVILES POR SATÉLITE



**TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS**  
Técnicos Precedentes.  
(TRTP)



**TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS**  
Generales Precedentes.  
(TRGP)



**% DE DISPONIBILIDAD**  
Del Servicio.  
(PDS)



**TIEMPO MÁXIMO DE INSTALACIÓN**  
(TI) (\*Tiempo Efectivo).



**% MÍNIMO DE LLAMADAS**  
GESTIONADAS  
(Exitosas).  
(PLG)

ENERO 2023					
FEBRERO 2023					
MARZO 2023					
ABRIL 2023					
MAYO 2023					
JUNIO 2023					
JULIO 2023					
AGOSTO 2023					
SEPTIEMBRE 2023					
OCTUBRE 2023					
NOVIEMBRE 2023					
DICIEMBRE 2023					