

RESOLUCIÓN ARCOTEL-CTHB-CTDS-2023-0011**EDSAOR CIA LTDA**

AV DANIEL LEÓN BORJA Y BRASIL



#	Código	PARAMETROS	VALOR OBJETIVO	
1	4.1	Relación con el cliente.	Valor objetivo semestral: Rc >=3	Rc: 4.20
2	4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Valor objetivo mensual: %Rg<=2% Para permisionarios con menos de 50 clientes comunicados o con menos de 25 cuentas dedicadas, el valor objetivo mensual: Rc>=4%.	Rg: 0
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales.	Valor objetivo mensual: Maximo 7 días para el 98% de reclamos.	Rg: 0
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación.	Valor objetivo mensual: %Rf<=2%.	% Rf : 0.01
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas.	Valor objetivo mensual: Tra<=24 horas.	Tra: 3.39
6	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente.	Valor objetivo mensual: %Rc<=2%.	%Rc : 0.02

Ultima actualización: 15 DE ABRIL DE 2025**Campos en blanco:** Los índices se reportan de acuerdo a la habilitación de SIETEL por parte de Arcotel.**Fuente:** Sietel/ Arcotel.