

INDICADORES DE CALIDAD SAI 2024

INDICADOR	VALOR OBJETIVO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
4.1 Relación con el cliente	Rc >= 3 (semestral)						4,83						4,83
4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes	% Rg <= 2% (mensual)	0,00%	0,00%	0,00%	0,0027%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,0014%	0,00%
4.3 Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Máximo 7 días para el 98% de reclamos	0,00	0,00	0,00	0,0699	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,297	0,00
4.4 Porcentaje de reclamos de facturación	% Rf <= 2%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,0013%	0,00%	0,0108%	0,0055%	0,00%	0,0014%	0,0014%	0,00%
4.5 Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra <= 24 horas	0,3605	0,2006	0,2407	0,1663	0,1692	0,1236	0,2253	0,2187	0,1159	0,1326	0,1464	0,1692
4.6 Porcentaje de módems utilizados	% M utilizados <= 100 (durante el 98% del día)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
4.7 Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	% Rc <= 2%.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

N/A.- Debido a que Etapa EP no dispone módems para el servicio SAI.