

INDICADORES DE CALIDAD 2024

INDICADOR	VALOR OBJETIVO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1.1. Relación con el cliente	(≥ 4%) Informativo												
1.2. Porcentaje de reclamos generales procedentes (%Rg)	≤ 1 %	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,00%	0,01%	0,01%	0,02%	0,01%	0,05%
1.3. Tiempo promedio de resolución de reclamos generales (Tr)	≤ 96 horas	10,92	18,82	11,68	14,99	8,33	8,12	4,29	24,06	39,75	26,40	11,86	15,07
1.4. Porcentaje de reclamos de facturación (%Rf)	≤ 0,3%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
1.5. Oportunidad de facturación (Df)	≤ 7 días calendario	5	4	4	2	5	3	2	5	4	2	5	3
1.6.1 Porcentaje de averías efectivas reparadas <24 horas	≥ 72%	97,92%	97,91%	97,23%	98,94%	97,98%	99,04%	98,06%	95,15%	94,99%	91,12%	92,73%	95,76%
1.6.2 Porcentaje de averías efectivas reparadas <48 horas	≥ 85%	99,04%	99,23%	99,19%	99,79%	99,29%	99,79%	99,08%	97,05%	98,68%	99,11%	98,76%	99,35%
1.6.3 Porcentaje de averías efectivas reparadas < 5 días	≥ 95%	99,28%	99,34%	99,88%	99,89%	99,80%	99,89%	99,82%	98,86%	99,62%	99,47%	99,90%	99,67%
1.7. Porcentaje de averías reportadas (%AR)	≤ 2 %	1,32%	0,96%	0,92%	1,03%	1,09%	1,04%	1,21%	1,19%	1,20%	1,29%	1,23%	1,09%
1.8.1 Gestión de Red Destino Telefonía Fija-fija (on-net)	≥95%	96,79%	95,13%	95,91%	95,60%	95,60%	95,22%	96,87%	96,70%	96,04%	96,04%	96,04%	96,23%
1.8.2 Gestión de Red Destino Telefonía Fija-fija (off-net)	≥93%	93,21%	93,21%	93,95%	93,86%	93,86%	93,35%	93,76%	96,11%	93,11%	93,11%	93,11%	93,21%
1.8.3 Gestión de Red Destino Telefonía Fija-móvil (off-net)	≥93%	97,57%	97,44%	95,85%	98,29%	97,29%	97,34%	96,81%	97,02%	98,15%	96,84%	96,73%	96,83%
1.9.1 Tiempo promedio de espera por respuesta de operador humano, en segundos	≤ 40 seg.	32,76	38,52	37,1	39	36,00	39	36	37,0	35,00	36,74	37,74	38,16
1.9.2 Tiempo promedio, para el caso de que el operador humano ponga al usuario en espera para consultas internas,en	≤ 3 min.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
1.10. Tiempo promedio de instalación de líneas nuevas (TI)	≤ 7 días	5,57	2,86	3,04	2,53	3,11	2,8	5,1	6,42	3,3	3,4	4,1	3,9

N/A.- Debido a que el Contact Center de Etapa EP no dispone de la opción de dejar al abonado en espera para consultas internas