

## PERMISIONARIO SAI: SERGIO JOSE BRICEÑO ROMERO

| # | Código | PARAMETROS   | VALOR OBJETIVO  | abr-25 | may-25 | jun-25 |
|---|--------|--|---|--------|--------|--------|
| 1 | 4.1    | Relación con el cliente.   |   | 3.46   | 3.46   | 3.46   |
| 2 | 4.2    | Porcentaje de reclamos generales procedentes.                                | Valor objetivo mensual: %Rg<=2%<br>Valor objetivo mensual: %Rg<=2%<br>Para permisionarios con menos de 50 clientes conmutados o con menos de 25 cuentas dedicadas, el valor objetivo mensual: Rc>=4%. | 0.00%  | 0.00%  | 0.00%  |
| 3 | 4.3    | Tiempo máximo de resolución de reclamos generales.                           | Valor objetivo mensual: Maximo 7 dias para el 98% de reclamos.  | 0.00%  | 0.00%  | 0.00%  |
| 4 | 4.4    | Porcentaje de reclamos de facturación.                                       | Valor objetivo mensual: %Rf<=2%.  | 0.00%  | 0.00%  | 0.00%  |
| 5 | 4.5    | Tiempo promedio de reparacion de averias efectivas.                          | Valor objetivo mensual: Tra<=24 horas.  | 0.00   | 0.00   | 0.00   |
| 6 | 4.6    | Porcentaje de modem utilizados. ( SIN EFECTO, RESOLUCION 01-01-ARCOTEL-2022) | Valor objetivo mensual: % utilizados<=100 (durante el 98% del dia).   | 0.00%  | 0.00%  | 0.00%  |
| 7 | 4.7    | Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso                  | Valor objetivo mensual: %Rc<=2%.  |        |        |        |