

INDICADORES DE CALIDAD SAI

DIRECTV ECUADOR C. LTDA.

No.	Código	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO
1	4.1	Relación con el cliente	Valor objetivo semestral: Rc = 3
			Valor objetivo mensual: % Rg = 2%
2	4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Para permisionarios con menos de 50 clientes conmutados o con menos de 25 cuentas dedicadas, el valor objeto mensual: Rg = 4%
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Valor objetivo mensual: Máximo 7 días para el 98% de reclamos
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	Valor objetivo mensual: % Rf = 2%
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Valor objetivo mensual: Tra = 24 horas
6	4.6	Porcentaje de módems utilizados	Valor objetivo mensual: % M utilizados = 100 (durante el 98% del día)
			Valor objetivo mensual: % R c = 2%
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	Para permisionarios con menos de 50 clientes conmutados o con menos de 25 cuentas dedicadas, el valor objeto mensual: %Rg=4%