



FORMULARIO PARA EL ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO:

RECLAMOS SOLUCIONADOS, AVERÍAS, VISITAS DE REPARACIÓN,

PERMISIONARIO SAVS:

DIRECTV ECUADOR C. LTDA.

Año:

2022

Mes:

Julio

Agosto

Septiembre

INDICE	DESCRIPCIÓN	INDICE	INDICE	INDICE
Tiempo promedio de Resolución de requerimientos de atención (TPR)	Número Tota de requerimientos de atención recibidos	27.858	31.898	29.404
	Número de Requerimientos de Atención solucionados en menos de 24 horas	27.676	31.662	29.085
	Valor obtenido TPR 24	99,35	99,26	98,92
	Número de Requerimientos de Atención solucionados entre 24 y 48 horas	60,00	70,00	87,00
	Valor obtenido de Número de requerimientosde atención entre 0 y 48 horas	27.736,00	31.732,00	29.172,00
	Valor obtenido TPR 48	99,56	99,48	99,21
	Número de requerimientos de atención solucionados entre 48 y 72 horas	38,00	27,00	35,00
	Valor obtenido de Número de requerimientos de atención entre 0 y 72 horas	27.774,00	31.759,00	29.207,00
	Valor obtenido TPR 72	99,70	99,56	99,33
Tiempo Promedio de Reparación de Averías TRA	Número total de averías reportadas	652	576	581
	tiempo total en resolver todas las averías (horas):	2.523,59	1.046,33	1.469,25
	Valor obtenido TRA (horas)	3,87	1,82	2,53
Cumplimiento de Visitas de Reparación CVR	Ingresar Número total de averías reportadas que solicitaron visita de reparación	652	576	581
	Ingresar Número de visitas de reparación efectuadas	476	415	372
	Valor obtenido CVR	73,01	72,05	64,03
Tiempo de Respuesta del Prestador TRO	Número total de llamadas recibidas en el centro de atención	23.427	27.249	27.356
	Número de llamadas contestadas por UNA PERSONA(NO contestadora automática) en un tiempo menor o igual a 55 seg.	22.853	26.386	25.428
	Valor obtenido TRO <=55	97,55	96,83	92,95
	Número de llamadas contestadas por UNA PERSONA (No contestadora automática) en un tiempo mayor a 55seg.	574	863	1.928
	Valor obtenido TRO > 55	2,45	3,17	7,05
Reclamos de Facturación RF	Número total de factura emitidas a los suscriptores en el mes	79	58	130
	número total de Reclamos de Facturación en el mes	0,05	0,04	0,09
Interrupción y Restitución del Servicio	Número total de interrupciones programadas efectuadas en el periodo que repor	0	0	0
	Número total de interrupciones fortuitas efectuadas en el periodo que reporta	0	0	0

Fuente: Sistema de Informacion y Estadísticas de ls Servicios de Telecomunicaciones SIETEL - III Trimestre de 2022