



FORMULARIO PARA EL ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE RECLAMOS SOLUCIONADOS, AVERÍAS, VISITAS DE REPARACIÓN, TIEMPO DE RESPUESTA Y FACTURACIÓN

PERMISIONARIO SAVS:

DIRECTV ECUADOR C. LTDA.

Año:

2020

INDICE	DESCRIPCIÓN	ÍNDICES		
		Octubre	Noviembre	Diciembre
Tiempo promedio de Resolución de requerimientos de atención (TPR)	Número Tota de requerimientos de atención recibidos	87.339	90.875	72.897
	Número de Requerimientos de Atención solucionados en menos de 24 horas	86.389	90.031	72.083
	Valor obtenido TPR 24	98,91	99,07	98,88
	Número de Requerimientos de Atención solucionados entre 24 y 48 horas	375,00	408,00	387,00
	Valor obtenido de Número de requerimientosde atención entre 0 y 48 horas	86.764,00	90.439,00	72.470,00
	Valor obtenido TPR 48	99,34	99,52	99,41
	Número de requerimientos de atención solucionados entre 48 y 72 horas	154,00	147,00	130,00
	Valor obtenido de Número de requerimientos de atención entre 0 y 72 horas	86.918,00	90.586,00	72.600,00
	Valor obtenido TPR 72	99,52	99,68	99,59
Tiempo Promedio de Reparación de Averías TRA	Número total de averías reportadas	3.029	1.609	1.982
	tiempo total en resolver todas las averías (horas):	5.442,58	3.606,57	3.010,15
	Valor obtenido TRA (horas)	1,80	2,24	1,52
Cumplimiento de Visitas de Reparación CVR	Ingresar Número total de averías reportadas que solicitaron visita de reparación	1.432	1.177	1.214
	Ingresar Número de visitas de reparación efectuadas	1.026	904	870
	Valor obtenido CVR	71,65	76,81	71,66
Tiempo de Respuesta del Prestador TRO	Número total de llamadas recibidas en el centro de atención	82.463	83.785	68.224
	Número de llamadas contestadas por UNA PERSONA(NO contestadora automática) en un tiempo menor o igual a 55 sec.	73.468	76.012	67.342
	Valor obtenido TRO <=55	89,09	90,72	98,71
	Número de llamadas contestadas por UNA PERSONA (No contestadora automática) en un tiempo mavor a 55sec.	8.995	7.773	882
	Valor obtenido TRO > 55	10,91	9,28	1,29
Reclamos de Facturación RF	Número total de factura emitidas a los suscriptores en el mes	229	204	265
	número total de Reclamos de Facturación en el mes	0,14	0,12	0,16
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 - IV Trimestre de 2020