

## PERMISIONARIO SAI: LUIS ANGEL PACHECO ALVARADO

| # | Código | PARAMETROS                                                                   | VALOR OBJETIVO                                                                                                                                                                                        | abr-25 | may-25 | jun-25 |
|---|--------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| 1 | 4.1    | Relación con el cliente.                                                     |                                                                                                                                                                                                       | 4.92%  | 4.92%  | 4.92%  |
| 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%.                                                                                                                                                                      |        |        |        |