

# CALIDAD DEL SERVICIO

GEDATECU S.A. cumple con los índices de calidad Resolución 216-09-CONATEL-2009. Periodo cuarto trimestre 2024.

No.	Código	Parámetro	Valor obtenido
1	4.1	Relación con el cliente	Rc = 4.5
2	4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Rg = 0%
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	0
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	%Rf = 0%
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra = 0
6	4.6	Porcentaje de módems utilizados	n/a
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	%Rc = 0%

Referencias:

**Parámetros de Calidad de la Resolución 216-09-CONATEL-2009:**

No.	Código	Parámetro	Valor Objetivo
1	4.1	Relación con el cliente	Valor objetivo semestral Rc $\geq$ 3
2	4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Valor objetivo mensual %Rg $\leq$ 2%
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Valor objetivo mensual: máximo 7 días para el 98% de los casos.
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	Valor objetivo mensual %Rf $\leq$ 2%
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Valor objetivo mensual Tra $\leq$ 24 horas
6	4.6	Porcentaje de módems utilizados	Valor objetivo mensual %M $\leq$ 100% (durante el 98% del día)
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	Valor objetivo mensual %Rc $\leq$ 2%