

FORMATO SVA - INT - QoS - 4.2 - 4.3

PORCENTAJE DE RECLAMOS GENERALES PROCEDENTES Y TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS GENERALES

PERMISIONARIO: QUEVEDO VITERI JHONATHAN FERNANDO

AÑO 2024

MES Febrero

VALOR OBJETIVO: PORCENTAJE DE RECLAMOS GENERALES (%Rg<=2%, %Rg<=4%); TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS (Tr <=7 días para el 98% de reclamos)

1) DATOS DEL INGRESO DEL RECLAMO						2) DETALLES DEL RECLAMO				
No	PROVINCIA	FECHA Y HORA DE REGISTRO DEL RECLAMO	NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA EL RECLAMO	NUMERO TELEFONICO DE CONTACTO DEL USUARIO	TIPO DE CONEXIÓN (CONMUTADA O NO CONMUTADA)	CANAL DE RECLAMO (PERSONALIZADO, TELEFONICO, CORREO ELECTRONICO, PAGINA WEB, OFICIO)	TIPO DE RECLAMO	FECHA Y HORA DE SOLUCIÓN DEL RECLAMO	TIEMPO DE RESOLUCIÓN DEL RECLAMO	DESCRIPCION DE LA SOLUCION
1										

DESCRIPCIÓN	VARIABLE	VALOR OBTENIDO
Total de reclamos presentados en el mes	Rg=Rr	0
Total de clientes en servicio en el mes	Ls	0
Procentaje de reclamos generales en el mes	%Rg	0,00
Tiempo máximo de resolución de reclamos en el mes	Tr	0,00