

## INDICADORES DE SERVICIO MEDIDOS EN LA LINEA DE ATENCIÓN

A continuación, se detalla el porcentaje de llamada atendidas desde junio de 2021 a junio del 2022 en nuestros servicios de internet fijo-prestados.

Periodo	% Indicador Cumplimiento
Junio 2021	81%
Julio 2021	85%
Agosto 2021	95%
Septiembre 2021	96%
Octubre 2021	96%
Noviembre 2021	97%
Diciembre 2021	95%
Enero 2022	96%
Febrero 2022	97%
Marzo 2022	93%
Abril 2022	97%
Mayo 2022	87%
Junio 2022	95%

Tipo de Reporte presentado de junio 2021 a junio de 2022 en la línea de atención para servicios fijos prestados

Tipo de Reporte	Trimestre	Cantidad Reportes
Cambio de Configuración	3Q y 4Q 2021	47
Solicitud de Información		52
Lentitud		186
Servicio Caído		500
Intermitencia		183
Cambio de Configuración	1Q y 2Q 2022	29
Certificación		2
Conectividad		3
Enlace Caído		213
Informativo		1
Infraestructura Eléctrica		3
Intermitencia		148
Lentitud		130
Sin Servicio		188
Solicitud de Información	22	