

## Parámetros de calidad

Período abril-junio 2025

La Resolución 216-09-CONATEL-2009, establece los parámetros de calidad para la provisión del servicio de valor agregado de internet, la cual podrá encontrar en el apartado legal de nuestra página web <https://kaycom.ec/informacion-legal/>

A continuación, se muestran los indicadores de calidad de KAYCOM

Período: abril-junio 2025.

### 4.1 Relación con el cliente:

Grado de satisfacción que tiene un cliente respecto a Percepción general del trato (amabilidad, disponibilidad, rapidez). Este parámetro se mide de forma semestral.

RELACION CON EL CLIENTE $\leq 3$ enero - junio 2025		
DESCRIPCIÓN	VARIABLE	VALOR OBTENIDO enero - junio 2025
Valor de la calificación del encuestado	Ci	249,00
Número de Encuestados	Nc	61
Relación con el Cliente	Rc	4,08

### 4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes (%Rg $\leq 2\%$ )

#### 4.3 Tiempo máximo de resolución de reclamos (Tr $\leq 7$ días para el 98% de reclamos)

Total de reclamos procedentes generales presentados, en el mes. Y el tiempo medido en horas continuas, que los clientes esperan para que su reclamo procedente reportado en cualquier punto de contacto del proveedor del servicio sea resuelto o atendido.

PORCENTAJE DE RECLAMOS GENERALES PROCEDENTES (%Rg $\leq 2\%$ ) TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS (Tr $\leq 7$ días para el 98% de reclamos)				
DESCRIPCIÓN	VARIABLE	VALOR OBTENIDO Abril 2025	VALOR OBTENIDO Mayo 2025	VALOR OBTENIDO Junio 2025
Total de reclamos presentados en el mes	Rg=Rr	0	0	0
Total de clientes en servicio en el mes	Ls	150	147	153
Porcentaje de reclamos generales en el mes	%Rg	0,00	0,00	0,00
Tiempo máximo de resolución de reclamos en el mes	Tr	0,00	0,00	0,00

### 4.4 Porcentaje de reclamos de facturación (%Rf $\leq 2\%$ )

Porcentaje de reclamos procedentes realizados por los clientes debido a posibles errores en la facturación, respecto al total de facturas emitidas, en un mes.

PORCENTAJE DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN (%Rf $\leq 2\%$ )				
DESCRIPCIÓN	VARIABLE	VALOR OBTENIDO Abril 2025	VALOR OBTENIDO Mayo 2025	VALOR OBTENIDO Junio 2025
Total de facturas con reclamos procedentes en el mes	Fr	0	0	0
Total de facturas emitidas en el mes	Fe	147	141	139
Porcentaje de reclamos de facturación	%Rf	0,00	0,00	0,00

#### 4.5 Tiempo promedio de reparación de averías (%Tra ≤ 24horas)

Tiempo promedio medido en horas continuas, que tarda en repararse una avería efectiva, medida desde el momento en que se produce el reclamo y se notifica al proveedor del servicio hasta la reparación de esta.

TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS (%Tra ≤ 24horas)				
DESCRIPCIÓN	VARIABLE	VALOR OBTENIDO Abril 2025	VALOR OBTENIDO Mayo 2025	VALOR OBTENIDO Junio 2025
Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva es reportada hasta que es reparada, en horas	Tei	543,65	134,61	330,23
Total de averías efectivas reparadas	Ar	17	27	25
Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas	Tra	31,98	4,99	13,21

#### 4.6 Porcentaje de módems utilizados

\*Mediante Resolución No 01-01-ARCOTEL-2022, de 20 de enero del 2022, en el artículo 2, se dispuso "Eliminar la ficha metodológica para el parámetro 4.6 PORCENTAJE DE MÓDEMS UTILIZADOS"

#### 4.7 Porcentaje de reclamos por la Capacidad del Canal de Acceso Contratado por el cliente (%Rc ≤ 2%)

Porcentaje de reclamos procedentes relacionados con el ancho de banda real provisto en ambos sentidos del enlace (ascendente y descendente) no menor al 98% con respecto al ancho de banda contratado.

PORCENTAJE DE RECLAMOS POR LA CAPACIDAD DEL CANAL DE ACCESO CONTRATADO POR EL CLIENTE (%Rc ≤ 2%)				
DESCRIPCIÓN	VARIABLE	VALOR OBTENIDO Abril 2025	VALOR OBTENIDO Mayo 2025	VALOR OBTENIDO Junio 2025
Total de reclamos procedentes generados en el mes por proveer una capacidad de acceso <98%	Rc	0,00	0,00	0,00
Total de clientes que dispone ese mes el proveedor de internet	Tcl	150	147	153
Porcentaje de reclamos procedentes por incumplimientos de la capacidad del canal de acceso contratado	%Rc	0,00	0,00	0,00