RESOLUCIÓN ARCOTEL-CTHB-CTDS-2025-0007 LIVINGTON NETWORK S.A				
#	**Código**	**PARAMETROS**	**VALOR OBJETIVO**	**ENERO -DICIEMBRE 2025**
1	4.1	Relación con el cliente.	Valor objetivo semestral: Rc >=3	
2	4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes.	Valor objetivo mensual: %Rg<=2% Para permisionarios con menos de 50 clientes conmutados o con menos de 25 cuentas dedicadas, el valor objetivo mensual: Rc>=4%.	ESTAMOS EN NUESTRO AÑO DE OPERACIÓN.
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales.	Valor objetivo mensual: Maximo 7 dias para el 98% de reclamos.	
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación.	Valor objetivo mensual: %Rf<=2%.	
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas.	Valor objetivo mensual: Tra<=24 horas.	
6	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente.	Valor objetivo mensual: %Rc<=2%.	

Ultima actualización: 30 DE JUNIO 2025

Campos en blanco: Los índices se reportan de acuerdo a la habilitación de SIETEL por parte de Arcotel.

Fuente: Sietel/ Arcotel.