INDICADORES DE CALIDAD

2018 - 2025

EMPRESA: IWAY TELECOM SAC.
AÑO: 2025
SERVICIO: Servicio de Acceso a Internet

INDICADOR	FORMULA		META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas Líneas de Servicio		<9.00%	0.41%	1.09%	2.81%	2.00%	2.68%	0.86%
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 HRS		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		> 72 HRS		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 seg / Total tentativas de llamadas al sistema operador								
		960366999	100.00%	93.21%	91.02%	94.32%	96.15%	94.64%	92.28%

INDICADOR	FORMULA		META	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas Líneas de Servicio		<9.00%	0.24%	1.73%	2.64%	2.81%		
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 HRS	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
		> 72 HRS	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%		
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 seg / Total tentativas de llamadas al sistema operador								
		960366999	90.00%	90.52%	95.32%	92.03%	96.03%		

INDICADORES DE CALIDAD

2018 - 2025

EMPRESA: IWAY TELECOM SAC.
AÑO: 2024
SERVICIO: Servicio de Acceso a Internet

INDICADOR	FORMULA		META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas Líneas de Servicio		<9.00%	2.13%	1.28%	1.52%	1.36%	3.03%	2.41%
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 HRS		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		> 72 HRS		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 seg / Total tentativas de llamadas al sistema operador								
		960366999	90.00%	93.50%	91.37%	90.83%	94.31%	95.23%	92.12%

INDICADOR	FORMULA		META	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas Líneas de Servicio		<9.00%	2.19%	2.46%	2.78%	1.52%	2.25%	1.71%
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 HRS	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		> 72 HRS	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 seg / Total tentativas de llamadas al sistema operador								
		960366999	90.00%	94.21%	93.87%	97.62%	91.04%	92.52%	91.45%

INDICADORES DE CALIDAD

2018 - 2025

EMPRESA: IWAY TELECOM SAC.
AÑO: 2023
SERVICIO: Servicio de Acceso a Internet

INDICADOR	FORMULA		META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas Líneas de Servicio		<9.00%	2.44%	1.51%	2.26%	1.65%	2.17%	2.20%
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 HRS		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		> 72 HRS		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 seg / Total tentativas de llamadas al sistema operador								
		960366999	90.00%	94.55%	91.08%	93.00%	93.76%	91.67%	92.33%
INDICADOR	**FORMULA**		**META**	**JUL**	**AGO**	**SET**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas Líneas de Servicio		<9.00%	2.35%	2.45%	3.13%	2.25%	2.74%	5.63%
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 HRS	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		> 72 HRS	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 seg / Total tentativas de llamadas al sistema operador								
		960366999	90.00%	90.12%	93.49%	95.67%	91.46%	92.86%	94.40%

INDICADORES DE CALIDAD

2018 - 2025

EMPRESA: IWAY TELECOM SAC.
AÑO: 2022
SERVICIO: Servicio de Acceso a Internet

INDICADOR	FORMULA		META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas Líneas de Servicio		<9.00%	3.44%	3.57%	3.94%	1.59%	2.48%	1.76%
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 HRS		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		> 72 HRS		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 seg / Total tentativas de llamadas al sistema operador								
		960366999	90.00%	93.80%	90.68%	91.09%	92.47%	90.77%	97.48%
INDICADOR	**FORMULA**		**META**	**JUL**	**AGO**	**SET**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas Líneas de Servicio		<9.00%	1.82%	1.21%	1.69%	2.36%	1.54%	1.83%
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 HRS	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		> 72 HRS	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 seg / Total tentativas de llamadas al sistema operador								
		960366999	90.00%	92.43%	93.11%	91.08%	94.65%	92.52%	95.77%

INDICADORES DE CALIDAD

2018 - 2025

EMPRESA: IWAY TELECOM SAC.
AÑO: 2021
SERVICIO: Servicio de Acceso a Internet

INDICADOR	FORMULA		META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas Líneas de Servicio		<9.00%	3.98%	2.20%	5.03%	2.79%	2.85%	4.86%
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 HRS		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		> 72 HRS		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 seg / Total tentativas de llamadas al sistema operador								
		960366999	90.00%	90.89%	96.48%	93.87%	91.50%	97.33%	94.38%
INDICADOR	**FORMULA**		**META**	**JUL**	**AGO**	**SET**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas Líneas de Servicio		<9.00%	4.83%	2.77%	3.23%	2.49%	3.20%	2.96%
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 HRS	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		> 72 HRS	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 seg / Total tentativas de llamadas al sistema operador								
		960366999	90.00%	95.12%	93.65%	92.48%	95.48%	91.17%	96.39%

INDICADORES DE CALIDAD

2018 - 2025

EMPRESA: IWAY TELECOM SAC.
AÑO: 2020
SERVICIO: Servicio de Acceso a Internet

INDICADOR	FORMULA		META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas Líneas de Servicio		<9.00%	0.50%	1.20%	2.30%	1.80%	2.90%	3.10%
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 HRS		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		> 72 HRS		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 seg / Total tentativas de llamadas al sistema operador								
		960366999	90.00%	97.70%	98.50%	98.10%	97.60%	95.70%	97.20%
INDICADOR	**FORMULA**		**META**	**JUL**	**AGO**	**SET**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas Líneas de Servicio		<9.00%	4.30%	4.04%	5.72%	1.68%	2.36%	2.68%
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 HRS	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		> 72 HRS	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 seg / Total tentativas de llamadas al sistema operador								
		960366999	90.00%	91.59%	94.80%	93.80%	91.70%	96.64%	92.68%

INDICADORES DE CALIDAD

2018 - 2025

EMPRESA: IWAY TELECOM SAC.
AÑO: 2019
SERVICIO: Servicio de Acceso a Internet

INDICADOR	FORMULA		META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas Líneas de Servicio		<9.00%	2.00%	5.00%	4.00%	6.00%	4.00%	6.00%
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 HRS		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		> 72 HRS		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 seg / Total tentativas de llamadas al sistema operador								
		960366999	90.00%	98.00%	99.00%	97.00%	99.00%	96.00%	98.00%
INDICADOR	**FORMULA**		**META**	**JUL**	**AGO**	**SET**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas Líneas de Servicio		<9.00%	5.00%	4.00%	4.00%	3.00%	2.00%	4.00%
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 HRS	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		> 72 HRS	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 seg / Total tentativas de llamadas al sistema operador								
		960366999	90.00%	97.00%	96.00%	97.00%	99.00%	95.00%	98.00%

INDICADORES DE CALIDAD

2018 - 2025

EMPRESA: IWAY TELECOM SAC.
AÑO: 2018
SERVICIO: Servicio de Acceso a Internet

INDICADOR	FORMULA		META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas Líneas de Servicio		<9.00%	-	-	-	-	-	0.00%
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 HRS		-	-	-	-	-	100.00%
		> 72 HRS		-	-	-	-	-	0.00%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 seg / Total tentativas de llamadas al sistema operador								
		960366999	90.00%	-	-	-	-	-	100.00%
INDICADOR	**FORMULA**		**META**	**JUL**	**AGO**	**SET**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas Líneas de Servicio		<9.00%	1.00%	1.80%	2.30%	4.50%	4.90%	3.80%
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 HRS	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		> 72 HRS	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 seg / Total tentativas de llamadas al sistema operador								
		960366999	90.00%	94.80%	98.80%	97.60%	98.40%	99.50%	96.40%