

Índices de Calidad PTV

Reporte de Desempeño Operativo - Q1 2026

Patriciateve S.A.

Resumen Ejecutivo del Trimestre

17

Reclamos Totales (Q1)

Todos los requerimientos del trimestre fueron atendidos y solucionados al 100%, cumpliendo holgadamente los acuerdos de nivel de servicio.

Eficiencia y Monitoreo

- ✔ **Datos Auditados:** Base de datos depurada y corregida para consistencia técnica.
- 🧠 **Resolución Ágil:** Tiempos máximos individuales inferiores a las 6.5 horas en todo el trimestre.
- 🛡️ **Márgenes ARCOTEL:** Comportamiento excelente frente al umbral regulatorio.

Atención y Resolución de Reclamos

Parámetro ARCOTEL	Variable	Enero	Febrero	Marzo
Total Reclamos Procedentes	$Rg = Rr$	4	6	7
Suscriptores Activos (Est.)	Ls	1,500	1,520	1,550
% Reclamos Generales	$\% Rg$	0.27%	0.39%	0.45%
Tiempo Máx. Resolución (Horas)	Tr	6.45	1.87	2.25

Nota: Datos actualizados tras la corrección del registro del abonado Lomas Bolaños en el mes de Enero.

Volumen de Reclamos por Mes



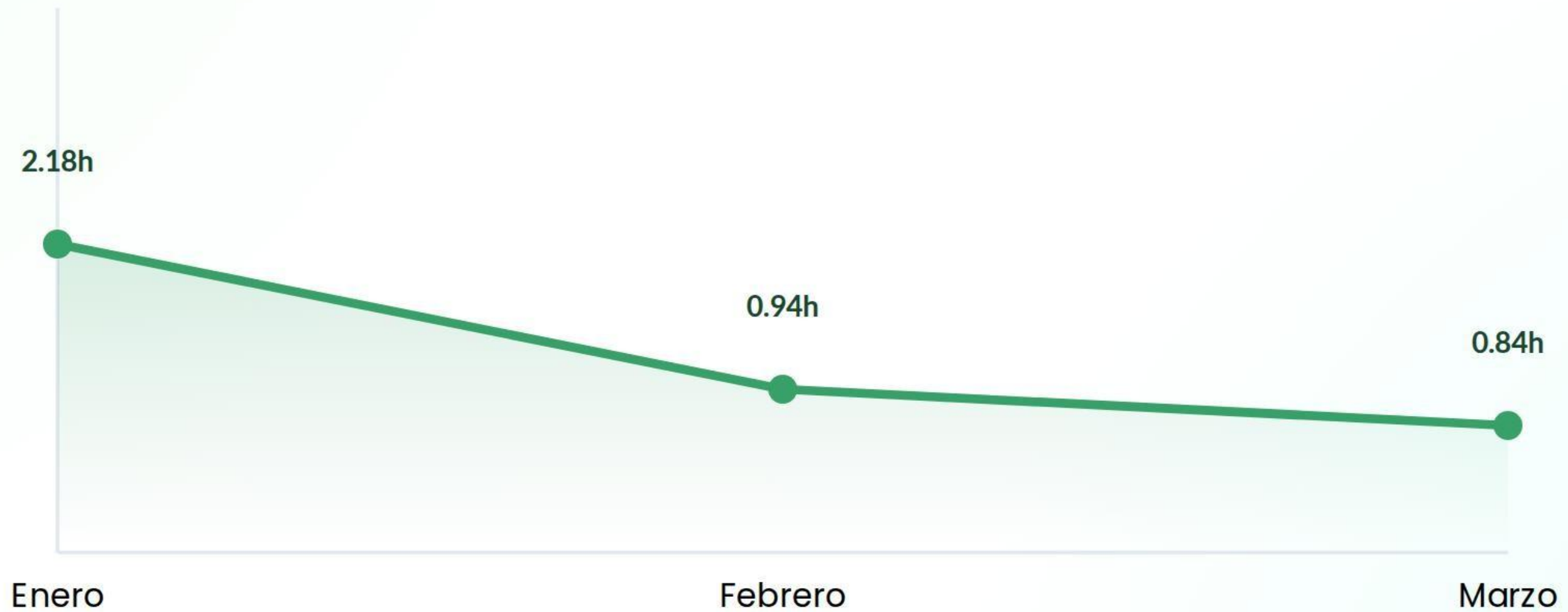
El crecimiento paulatino guarda estricta relación proporcional con el incremento de abonados en la red, reflejando estabilidad operativa.

4.5 Reparación de Averías Efectivas

Descripción del Indicador	Variable	Enero	Febrero	Marzo
Tiempo Total Acumulado (Horas)	<i>Tei</i>	8.72	5.67	5.85
Averías Reparadas	<i>Ar</i>	4	6	7
Promedio de Reparación (Horas)	<i>Tra</i>	2.18	0.94	0.84

Análisis de Rendimiento Real: Con las cifras corregidas, el tiempo promedio de reparación en Enero baja de 187 horas a solo **2.18 horas** (2 horas y 11 minutos), manteniendo una consistencia impecable durante todo el trimestre.

Evolución del Tiempo Promedio de Respuesta (Tra)



Curva de optimización técnica: Logrando estabilizar los tiempos de resolución por debajo de 1 hora hacia el cierre del trimestre.

Hitos Operativos de la Gestión



Enero

Control inicial de incidencias con un tiempo de respuesta promedio controlado y eficiente de 2.18h.



Febrero

Optimización e introducción de mejores prácticas de despacho bajando la media a 56 minutos.



Marzo

Consolidación de la excelencia técnica operativa: respuesta récord de 50 minutos promedio.

Anexo Técnico Detallado

Auditoría Completa de Hojas de Requerimiento

Detalle de Suscriptores - Enero / Febrero

Suscriptor	Mes	Categoría	Ingreso	Solución Real	Tiempo Neto
V. Gonzalez Mora	Ene	Avería Técnica	08:45	09:15	30 min
V. Lomas Bolaños (Corregido)	Ene	Avería Técnica	09:00	15:27	6h 27m
C. Perero Mero	Feb	Avería Técnica	10:38	11:12	34 min
M. Lucas Tubay	Feb	Avería Técnica	11:12	12:15	1h 03m
V. Chumo Quihuiri	Feb	Avería Técnica	15:01	16:53	1h 52m

Detalle de Suscriptores - Marzo

Suscriptor	Mes	Descripción	Ingreso	Solución	Tiempo Neto
I. Anchundia Lopez	Mar	Señal Lluviosa	13:15	14:00	45 min
S. Gonzalez Chichanda	Mar	Señal Lluviosa	10:15	10:50	35 min
J. Carbo Montece	Mar	Señal Lluviosa	08:45	11:00	2h 15m
G. Rodriguez Zambrano	Mar	Señal Lluviosa	11:30	12:00	30 min
R. Toala Alvarez	Mar	Señal Lluviosa	09:45	10:10	25 min
J. Chavez Zamora	Mar	Señal Lluviosa	13:27	14:23	56 min

*"La precisión en los datos técnicos
fundamenta nuestra transparencia y calidad
de servicio."*

Patriciateve S.A.