

**Manual de Procedimiento para la Medición, Cálculo y reporte del Indicador
de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
Formato de Publicación en Página Web**

CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Empresa	Compañía Telefónica Andina S.A.
Servicio	Telefonía Fija
Año	2008

INDICADOR	FORMULA	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas de Servicio	=<1,6%	0.013	0.013	0.009	0.009	0.007	0.008	0.006	0.007	0.009	0.009	0.007	0.009	
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	67%	67%	100%	100%	75%	80%	70%	78%	85%	84%	78%	86%	
		>72 Hrs	33%	33%	0%	0%	25%	20%	18%	22%	15%	16%	22%	14%	
Respuesta de Operadora	Llamadas <10 segundos/Total de Tentativas de Llamadas al Sistema Operador	102	100%	100%	50%	75%	70%	75%	65%	71%	75%	74%	70%	65%	
		103	71%	89%	83%	83%	85%	85%	80%	84%	84%	85%	80%	81%	
		104	80%	60%	60%	80%	69%	73%	65%	69%	60%	61%	65%	66%	
		108	90%	90%	90%	90%	87%	80%	83%	85%	90%	89%	89%	89%	83%
		109	100%	100%	100%	95%	92%	85%	89%	91%	95%	95%	89%	91%	
		0800800XX	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		0800XXXX	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Tasa de Llamadas Completadas	Tentativas de Llamadas Completadas/Total de tentativas de Llamadas	Local	100%	100%	90%	95%	90%	85%	85%	91%	90%	90%	85%	90%	
		LDN	100%	90%	100%	90%	87%	80%	84%	87%	83%	83%	83%	84%	
		LDI	90%	100%	90%	100%	92%	85%	88%	90%	95%	95%	90%	90%	
	ASR Tentativas de Llamadas Contestadas / Total de Tentativas de Llamadas	102	100%	100%	100%	80%	83%	78%	80%	83%	80%	80%	80%	80%	
		103	90%	90%	90%	90%	85%	80%	82%	85%	85%	85%	81%	85%	
		104	90%	75%	75%	80%	82%	78%	73%	80%	80%	80%	73%	73%	
		108	75%	90%	90%	75%	78%	80%	75%	78%	75%	75%	78%	75%	
		109	90%	90%	90%	85%	82%	77%	80%	82%	82%	82%	82%	82%	
0800XX	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		

Servicio	Portador de Larga Distancia
Año	2008

INDICADOR	FORMULA	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas de Servicio	=<1,6%	0.013	0.009	0.004	0.009	0.007	0.008	0.006	0.007	0.009	0.09	0.007	0.009
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	67%	100%	100%	100%	75%	80%	71%	77%	90%	89%	82%	80%
		>72 Hrs	67%	100%	100%	100%	25%	20%	20%	23%	10%	11%	18%	20%

Servicio	Portador Local
Año	2008

INDICADOR	FORMULA	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas de Servicio	=<1,6%	0.013	0.009	0.018	0.016	0.012	0.01	0.01	0.012	0.014	0.01	0.01	0.011
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	100%	50%	75%	85%	95%	90%	90%	93%	85%	90%	84%	95%
		>72 Hrs	0%	50%	0%	0%	5%	10%	4%	7%	15%	10%	16%	5%

Fecha de publicación: 20/12/2008