

**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**

<b>Empresa</b>	Compañía Telefónica Andina S.A.
<b>Servicio</b>	Telefonía Fija
<b>Año</b>	2009

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%	0.006	0.008	0.009	0.007	0.006	0.013	0.009	0.008	0.007	0.006	0.01	0.008	
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	84%	80%	80%	100%	72%	90%	80%	60%	78%	75%	79%	80%	
		>72 Hrs	16%	20%	20%	0%	28%	10%	20%	40%	22%	20%	15%	10%	
Respuesta de Operadora	Llamadas <10 segundos/Total de Tentativas de Llamadas al Sistema Operador	102	70%	75%	71%	100%	49%	50%	72%	65%	70%	65%	55%	80%	
		103	85%	82%	84%	80%	84%	80%	80%	70%	80%	80%	50%	75%	
		104	69%	81%	69%	60%	70%	95%	67%	55%	65%	65%	50%	60%	
		108	87%	90%	85%	87%	89%	89%	70%	81%	80%	65%	70%	80%	
		109	92%	95%	91%	90%	95%	60%	81%	92%	85%	80%	60%	90%	
	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	95%	90%	91%	100%	90%	90%	90%	95%	90%	80%	85%	80%	
		LDN	90%	87%	87%	80%	87%	100%	88%	92%	90%	90%	80%	80%	
		LDI	100%	92%	90%	90%	95%	100%	90%	84%	88%	80%	80%	80%	
	ASR Tentativas de Llamadas Contestadas / Total de Tentativas de Llamadas	102	83%	80%	78%	98%	90%	83%	80%	83%	90%	85%	88%	90%	
		103	85%	89%	80%	80%	89%	100%	69%	80%	80%	86%	85%	77%	
		104	80%	81%	78%	78%	78%	78%	75%	77%	77%	70%	80%	80%	
		108	78%	76%	80%	90%	75%	80%	80%	80%	80%	80%	70%	70%	
		109	82%	84%	77%	77%	77%	85%	80%	82%	80%	80%	75%	75%	
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	2009

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%	0.006	0.008	0.008	0.007	0.006	0.013	0.009	0.008	0.007	0.006	0.01	0.008
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	71%	80%	80%	85%	80%	100%	70%	70%	80%	80%	70%	60%
		>72 Hrs	20%	20%	20%	35%	20%	100%	69%	20%	20%	30%	25%	30%

Servicio	Portador Local
Año	2009

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%	0.012	0.01	0.01	0.01	0.013	0.013	0.012	0.008	0.007	0.006	0.01	0.008
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	93%	90%	90%	85%	100%	90%	80%	85%	70%	80%	85%	80%
		>72 Hrs	7%	3%	7%	8%	0%	10%	6%	5%	25%	20%	20%	15%

Fecha de publicación: 12/05/2010