

**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>	2010

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	0.006	0.008	0.006	0.008	0.008	0.009	0.007	0.006	0.006	0.008	0.006
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs >72 Hrs	75% 16%	80% 12%	80% 20%	75% 20%	80% 20%	85% 15%	95% 5%	100% 0%	84% 0%	70% 0%	65% 10%	82% 20%
Respuesta de Operadora	Llamadas <10 segundos/Total de Tentativas de Llamadas al Sistema Operador													
		102	80%	65%	70%	82%	71%	75%	71%	89%	48%	50%	40%	50%
		103	50%	55%	70%	81%	70%	82%	84%	80%	60%	70%	65%	55%
		104	65%	70%	55%	90%	80%	85%	70%	90%	85%	85%	65%	70%
		108	80%	76%	81%	80%	90%	90%	85%	87%	70%	75%	70%	70%
		109	85%	90%	92%	90%	95%	90%	80%	90%	80%	80%	80%	75%
		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
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	75%	95%	90%	90%	85%	90%	91%	100%	80%	90%	85%	70%
		LDN	80%	86%	87%	87%	90%	87%	87%	70%	80%	95%	85%	75%
		LDI	75%	77%	95%	92%	95%	92%	90%	90%	90%	90%	80%	75%
	ASR Tentativas de Llamadas Contestadas / Total de Tentativas de Llamadas	102	78%	90%	80%	85%	82%	80%	78%	98%	89%	90%	70%	70%
		103	70%	68%	77%	80%	70%	75%	80%	80%	80%	85%	80%	70%
		104	80%	80%	80%	70%	78%	81%	78%	78%	75%	70%	75%	75%
		108	75%	80%	80%	75%	80%	76%	70%	90%	70%	70%	80%	85%
		109	70%	75%	70%	90%	90%	70%	77%	77%	70%	80%	80%	80%
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	

<b>Servicio</b>	Portador de Larga Distancia
<b>Año</b>	2010

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	0.006	0.008	0.006	0.008	0.008	0.008	0.007	0.006	0.006	0.008	0.006
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs >72 Hrs	66% 15%	65% 25%	75% 70%	70% 80%	80% 15%	80% 10%	70% 20%	80% 35%	85% 25%	85% 50%	80% 65%	70% 50%

<b>Servicio</b>	Portador Local
<b>Año</b>	2010

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	0.006	0.008	0.006	0.008	0.01	0.01	0.01	0.006	0.006	0.008	0.006
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs >72 Hrs	75% 10%	70% 10%	68% 8%	75% 4%	90% 4%	90% 5%	90% 4%	80% 7%	70% 10%	80% 5%	80% 15%	70% 20%

Fecha de publicación: 12/05/2010