

**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>	2011

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	0.007	0.006	0.007	0.007	0.006	0.008	0.008	0.007	0.007	0.006	
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	80%	80%	70%	75%	80%	75%	90%	80%	85%	80%	85%	75%	
		>72 Hrs		20%	20%	30%	25%	20%	25%	10%	20%	15%	15%	10%	10%
Respuesta de Operadora	Llamadas <10 segundos/Total de Tentativas de Llamadas al Sistema Operador	102	70%	75%	71%	65%	70%	75%	70%	80%	85%	80%	85%	75%	
		103	75%	82%	80%	70%	60%	70%	60%	70%	70%	70%	75%	75%	
		104	69%	81%	69%	60%	70%	70%	65%	60%	70%	60%	60%	60%	
		108	77%	80%	80%	71%	75%	80%	70%	75%	75%	65%	75%	60%	
		109	92%	95%	70%	85%	80%	75%	80%	80%	90%	85%	87%	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	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	85%	70%	81%	80%	75%	80%	85%	80%	85%	81%	80%	75%
LDN			80%	77%	87%	85%	80%	80%	80%	80%	78%	75%	80%	75%	
LDI			100%	82%	70%	70%	80%	75%	90%	70%	70%	90%	85%	80%	
ASR de Llamadas Contestadas / Total de Tentativas de Llamadas		102	83%	80%	78%	75%	80%	80%	85%	80%	82%	80%	85%	80%	
		103	95%	79%	70%	70%	75%	70%	90%	85%	90%	95%	90%	85%	
		104	80%	91%	88%	80%	85%	70%	85%	85%	80%	85%	85%	85%	
		108	88%	86%	90%	90%	85%	75%	80%	80%	80%	82%	82%	75%	
		109	72%	84%	87%	85%	80%	85%	85%	80%	75%	78%	75%	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>	2011

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	0.006	0.007	0.007	0.006	0.008	0.008	0.007	0.007	0.006
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs		71%	70%	70%	85%	80%	80%	80%	80%	70%	80%	75%
		>72 Hrs		30%	20%	30%	20%	20%	20%	20%	20%	25%	20%	25%

<b>Servicio</b>	Portador Local
<b>Año</b>	2011

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	0.012	0.01	0.012	0.01	0.012	0.012	0.01	0.01	0.012
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs		95%	85%	80%	80%	75%	80%	85%	80%	80%	85%	80%
		>72 Hrs		5%	3%	5%	5%	5%	2%	5%	3%	5%	3%	3%

Fecha de publicación: 06/06/2015