

**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	2012

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	0.007	0.008	0.007	0.006	0.007	0.007	0.006	0.008	0.008	0.007	0.007	
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	80%	90%	80%	85%	80%	80%	70%	75%	80%	75%	85%	80%	
		>72 Hrs	10%	10%	20%	15%	10%	15%	10%	15%	15%	20%	10%	10%	
Respuesta de Operadoras	Llamadas <10 segundos/Total de Tentativas de Llamadas al Sistema Operador	102	80%	85%	70%	75%	71%	65%	70%	75%	70%	80%	70%	75%	
		103	70%	80%	75%	75%	75%	72%	80%	80%	60%	70%	70%	80%	
		104	70%	75%	70%	80%	70%	60%	70%	60%	70%	75%	75%	75%	
		108	75%	75%	75%	75%	81%	75%	80%	75%	75%	70%	70%	75%	
		109	80%	80%	80%	70%	92%	85%	70%	85%	80%	75%	70%	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	80%	75%	80%	70%	85%	75%	80%	85%	80%	85%	70%	80%	
		LDN	80%	80%	78%	80%	70%	80%	85%	85%	75%	75%	75%	75%	
		LDI	75%	75%	75%	80%	75%	80%	90%	85%	85%	75%	75%	80%	
	ASR Tentativas de Llamadas Contestadas / Total de Tentativas de Llamadas	102	80%	75%	80%	82%	80%	80%	70%	85%	85%	80%	80%	80%	
		103	80%	90%	75%	75%	80%	80%	70%	75%	85%	82%	80%	75%	
		104	85%	80%	80%	70%	75%	85%	85%	80%	85%	80%	75%	75%	
		108	75%	85%	85%	80%	80%	80%	75%	85%	70%	85%	70%	75%	
		109	75%	80%	75%	85%	80%	80%	85%	85%	70%	80%	75%	70%	
		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	2012

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	0.007	0.008	0.007	0.006	0.008	0.008	0.006	0.007	0.007	0.006	0.006
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	80%	80%	85%	80%	81%	80%	70%	85%	85%	80%	75%	80%
		>72 Hrs	20%	25%	15%	20%	71%	75%	70%	80%	70%	85%	75%	75%

Servicio	Portador Local
Año	2012

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

Fecha de publicación: 06/06/2015