

**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	2013

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

Servicio	Portador de Larga Distancia
Año	2013

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

Servicio	Portador Local
Año	2013

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%	0.01	0.01	0.01	0.012	0.01	0.01	0.012	0.012	0.012	0.01	0.01	0.012
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	85%	75%	75%	85%	80%	85%	80%	80%	70%	85%	80%	85%
		>72 Hrs	3%	5%	2%	2%	3%	5%	5%	5%	5%	5%	3%	2%

Fecha de publicación: 06/06/2015