

**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	2014

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

Servicio Portador de Larga Distancia

Año 2014

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

Servicio Portador Local

Año 2014

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

Fecha de publicación: 06/06/2015