

**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	2015

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	0.008	0.007	0.006	0.01	0.009	0.008	0.008	0.006	0.01	0.008
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	85%	80%	80%	100%	72%	90%	80%	60%	78%	75%	79%	80%
		>72 Hrs		16%	20%	20%	0%	28%	10%	20%	40%	22%	20%	15%
Respuesta de Operadora	Llamadas <10 segundos/Total de Tentativas de Llamadas al Sistema Operador	102	75%	75%	71%	100%	49%	50%	72%	65%	70%	65%	65%	80%
		103	80%	82%	80%	80%	84%	80%	70%	70%	80%	80%	60%	75%
		104	69%	81%	70%	65%	70%	95%	67%	55%	75%	65%	50%	75%
		108	85%	90%	85%	87%	89%	89%	70%	81%	80%	65%	70%	80%
		109	92%	93%	91%	90%	95%	60%	85%	92%	85%	70%	60%	90%
		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	95%	90%	98%	100%	95%	96%	96%	95%	95%	96%	95%	80%
		LDN	95%	97%	96%	98%	96%	100%	96%	98%	98%	100%	95%	80%
		LDI	100%	94%	95%	96%	97%	100%	95%	95%	99%	95%	96%	80%
	ASR Tentativas de Llamadas Contestadas / Total de Tentativas de Llamadas	102	83%	80%	78%	98%	90%	83%	80%	85%	90%	85%	87%	90%
		103	85%	89%	80%	80%	89%	100%	69%	80%	80%	86%	85%	87%
		104	80%	81%	87%	78%	75%	78%	75%	85%	77%	70%	80%	80%
		108	78%	76%	80%	90%	75%	80%	80%	80%	80%	80%	70%	75%
		109	82%	84%	77%	77%	77%	85%	80%	82%	80%	80%	75%	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	N/A	

Servicio Portador de Larga Distancia
Año 2015

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	0.007	0.006	0.013	0.009	0.008	0.007	0.006	0.01	0.008
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	75%	80%	75%	80%	80%	100%	70%	70%	75%	85%	70%	60%
		>72 Hrs		20%	15%	20%	20%	15%	100%	25%	20%	20%	15%	35%

Servicio Portador Local
Año 2015

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	0.013	0.013	0.012	0.008	0.007	0.006	0.01	0.008
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	93%	90%	90%	80%	100%	90%	80%	85%	75%	80%	80%	80%
		>72 Hrs		5%	5%	6%	7%	0%	10%	7%	7%	20%	20%	15%

Fecha de publicación: 03/05/2016