

**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
Servicio
Año

Compañía Telefónica Andina S.A.
Telefonía Fija
2016

INDICADOR	FORMULA	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas de Servicio	=<1.6%	0.006	0.007	0.007	0.009	0.005	0.009	0.01	0.007	0.008	0.006	0.008	0.007	
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	75%	80%	60%	79%	71%	81%	89%	73%	80%	68%	88%	76%	
		>72 Hrs	40%	20%	20%	10%	27%	13%	10%	25%	12%	18%	32%	30%	
Respuesta de Operadora	Llamadas <10 segundos/Total de Tentativas de Llamadas al Sistema Operador	102	65%	65%	60%	75%	80%	70%	50%	72%	60%	69%	72%	71%	
		103	80%	80%	50%	79%	83%	90%	68%	90%	65%	86%	88%	87%	
		104	70%	75%	80%	60%	79%	60%	65%	73%	61%	78%	77%	80%	
		108	67%	80%	80%	70%	84%	76%	89%	90%	62%	73%	69%	79%	
		109	70%	65%	50%	88%	81%	75%	90%	86%	68%	79%	90%	85%	
		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	97%	95%	94%	98%	95%	96%	96%	95%	97%	96%	96%	97%	
		LDN	95%	98%	96%	98%	96%	96%	94%	97%	94%	95%	98%	97%	
		LDI	97%	98%	95%	99%	95%	95%	97%	98%	98%	95%	96%	98%	
	ASR Tentativas de Llamadas Contestadas / Total de Tentativas de Llamadas	102	85%	80%	91%	89%	93%	92%	89%	90%	97%	98%	93%	98%	
		103	80%	85%	85%	92%	90%	90%	98%	99%	93%	92%	90%	93%	
		104	90%	80%	90%	91%	89%	94%	94%	90%	90%	92%	89%	95%	
		108	85%	88%	88%	89%	97%	92%	92%	95%	90%	90%	96%	95%	
		109	85%	90%	77%	88%	91%	89%	89%	89%	92%	94%	90%	90%	
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 2016

INDICADOR	FORMULA	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas de Servicio	=<1.6%	0.007	0.007	0.006	0.011	0.006	0.009	0.009	0.007	0.007	0.011	0.008	0.009
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	75%	77%	70%	89%	93%	96%	88%	94%	85%	91%	89%	90%
		>72 Hrs	20%	30%	25%	10%	5%	0%	8%	0%	3%	0%	3%	

Servicio Portador Local
Año 2016

INDICADOR	FORMULA	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas de Servicio	=<1.6%	0.008	0.008	0.007	0.012	0.009	0.006	0.006	0.007	0.011	0.008	0.009	0.009
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	85%	90%	90%	88%	92%	85%	88%	90%	84%	88%	92%	93%
		>72 Hrs	7%	6%	5%	10%	2%	7%	4%	0%	5%	9%	6%	

Fecha de publicación:
20/01/2017