

**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	2017

INDICADOR	FORMULA	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov		
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas de Servicio	=<1.6%	0.005	0.007	0.009	0.006	0.005	0.005	0.008	0.005	0.008	0.005	0.007		
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs		79%	77%	66%	85%	73%	86%	80%	75%	81%	76%	83%	
		>72 Hrs		20%	25%	30%	10%	24%	19%	15%	21%	27%	24%	29%	
Respuesta de Operadora	Llamadas <10 segundos/Total de Tentativas de Llamadas al Sistema Operador	102		71%	70%	61%	72%	77%	68%	75%	69%	68%	70%	74%	
		103		81%	75%	60%	86%	85%	92%	75%	80%	90%	76%	77%	
		104		69%	79%	81%	60%	78%	65%	83%	68%	80%	66%	82%	
		108		71%	80%	82%	75%	84%	84%	80%	73%	80%	70%	89%	
		109		72%	65%	64%	70%	80%	77%	80%	70%	68%	75%	79%	
		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
Tasa de Llamadas Completadas	Tentativas de Llamadas Completadas/Total de tentativas de Llamadas	Local		95%	95%	96%	99%	97%	96%	96%	96%	95%	94%	98%	
		LDN		97%	98%	98%	98%	96%	97%	97%	95%	97%	95%	98%	
		LDI		96%	95%	95%	98%	96%	97%	96%	95%	96%	96%	98%	
	ASR Tentativas de Llamadas Contestadas / Total de Tentativas de Llamadas	102		90%	89%	85%	91%	93%	93%	88%	89%	86%	90%	88%	
		103		85%	88%	88%	92%	91%	91%	90%	87%	89%	91%	90%	
		104		89%	83%	92%	91%	90%	90%	85%	88%	90%	89%	85%	
		108		83%	88%	89%	88%	94%	90%	87%	90%	88%	85%	90%	
		109		86%	93%	80%	85%	88%	88%	88%	90%	91%	90%	92%	
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 2017

INDICADOR	FORMULA	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas de Servicio	=<1.6%	0.008	0.006	0.006	0.009	0.009	0.011	0.007	0.007	0.01	0.007	0.006	
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs		78%	76%	75%	91%	94%	98%	80%	81%	99%	79%	77%
		>72 Hrs		21%	25%	24%	12%	10%	0%	25%	31%	0%	27%	30%

Servicio Portador Local
Año 2017

INDICADOR	FORMULA	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas de Servicio	=<1.6%	0.011	0.011	0.009	0.009	0.009	0.007	0.008	0.009	0.008	0.007	0.009	
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs		91%	90%	88%	89%	91%	81%	90%	93%	91%	87%	90%
		>72 Hrs		5%	5%	9%	10%	5%	10%	6%	4%	6%	10%	4%

Fecha de publicación:
11/12/2017