

**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**

<b>Empresa</b>	Compañía Telefónica Andina S.A.
<b>Servicio</b>	Telefonía Fija
<b>Año</b>	<b>2017</b>

INDICADOR	FORMULA	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
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	0.005
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	79%	77%	66%	85%	73%	86%	80%	75%	81%	76%	83%	81%
		>72 Hrs	20%	25%	30%	10%	24%	19%	15%	21%	27%	24%	29%	31%
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%	74%
		103	81%	75%	60%	86%	85%	92%	75%	80%	90%	76%	77%	76%
		104	69%	79%	81%	60%	78%	65%	83%	68%	80%	66%	82%	82%
		108	71%	80%	82%	75%	84%	84%	80%	73%	80%	70%	89%	87%
		109	72%	65%	64%	70%	80%	77%	80%	70%	68%	75%	79%	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
	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%	95%	96%	99%	97%	96%	96%	96%	95%	94%	98%
LDN			97%	98%	98%	98%	96%	97%	97%	95%	97%	95%	98%	98%
LDI			96%	95%	95%	98%	96%	97%	96%	95%	96%	96%	98%	98%
ASR														
Tentativas de Llamadas Contestadas / Total de Tentativas de Llamadas		102	90%	89%	85%	91%	93%	93%	88%	89%	86%	90%	88%	88%
		103	85%	88%	88%	92%	91%	91%	90%	87%	89%	91%	90%	91%
		104	89%	83%	92%	91%	90%	90%	85%	88%	90%	89%	85%	85%
		108	83%	88%	89%	88%	94%	90%	87%	90%	88%	85%	90%	89%
109	86%	93%	80%	85%	88%	88%	88%	90%	91%	90%	92%	91%		
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 2017

INDICADOR	FORMULA	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
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	0.005
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	78%	76%	75%	91%	94%	98%	80%	81%	99%	79%	77%	80%
		>72 Hrs	21%	25%	24%	12%	10%	0%	25%	31%	0%	27%	30%	31%

Servicio Portador Local  
Año 2017

INDICADOR	FORMULA	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
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	0.009
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	91%	90%	88%	89%	91%	81%	90%	93%	91%	87%	90%	88%
		>72 Hrs	5%	5%	9%	10%	5%	10%	6%	4%	6%	10%	4%	6%

Fecha de publicación:  
20/01/2018