

**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	2018

INDICADOR	FORMULA	META	Ene	Feb	Mar	Abr	
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas de Servicio	=<1.6%	0.006	0.006	0.008	0.007	
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	80%	78%	70%	85%	
		>72 Hrs	22%	24%	32%	12%	
Respuesta de Operadora	Llamadas <10 segundos/Total de Tentativas de Llamadas al Sistema Operador	102	70%	71%	63%	73%	
		103	81%	76%	62%	85%	
		104	72%	80%	82%	62%	
		108	71%	81%	81%	77%	
		109	72%	66%	66%	71%	
	0800800XX		N/A	N/A	N/A	N/A	
	0800XXXX		N/A	N/A	N/A	N/A	
Tasa de Llamadas Completadas	Tentativas de Llamadas Completadas/Total de tentativas de Llamadas	Local	96%	96%	96%	98%	
		LDN	98%	97%	97%	97%	
		LDI	98%	96%	96%	97%	
	ASR Tentativas de Llamadas Contestadas / Total de Tentativas de Llamadas	102	90%	90%	88%	90%	
		103	88%	90%	90%	93%	
		104	90%	80%	93%	90%	
		108	84%	89%	88%	90%	
		109	87%	93%	82%	86%	
0800XX		N/A	N/A	N/A	N/A		

Servicio
Año

Portador de Larga Distancia
2018

INDICADOR	FORMULA	META	Ene	Feb	Mar	Abr
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas de Servicio	=<1.6%	0.009	0.008	0.007	0.008
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	85%	79%	78%	88%
		>72 Hrs	20%	24%	24%	13%

Servicio
Año

Portador Local
2018

INDICADOR	FORMULA	META	Ene	Feb	Mar	Abr
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas de Servicio	=<1.6%	0.01	0.009	0.009	0.008
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 Hrs	92%	89%	90%	88%
		>72 Hrs	6%	5%	8%	11%

Fecha de publicación: 20/04/2018