

FORMATO SMA-C-QoS
PARAMETROS DE CALIDAD - GENERAL

| PRESTADOR: | | OTECEL S.A. | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|--|---|---|---------------|---------------|-------|---------------|-------|--------------|------------|------------|-----------|-------------|--|
| AÑO: | | 2018 | | | | | | | | | | | | |
| CÓDIGO | PARÁMETRO | CIÓN PARA DETERMINAR EL VALOR OBJETIVO DEL PARÁMETRO (ZONA DE MEDICIÓN, TECNOLOGÍA, | VALOR ALCANZADO | | | | | | | | | | | |
| | | | I Semestre | | | | | | II Semestre | | | | | |
| | | | I Trimestre | | II Trimestre | | III Trimestre | | IV Trimestre | | I Semestre | | II Semestre | |
| | | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | |
| 5.1 (1.1) | Encuesta de Percepción del Usuario (Relación con el cliente) | AZUAY | | 3.73 | | | | | | | | | | |
| | | BOLIVAR | | 3.87 | | | | | | | | | | |
| | | CAÑAR | | 3.79 | | | | | | | | | | |
| | | CARCHI | | 3.78 | | | | | | | | | | |
| | | CHIMBORAZO | | 3.88 | | | | | | | | | | |
| | | COTOPAXI | | 3.86 | | | | | | | | | | |
| | | EL ORO | | 3.97 | | | | | | | | | | |
| | | ESMERALDAS | | 4.05 | | | | | | | | | | |
| | | GALAPAGOS | | 3.87 | | | | | | | | | | |
| | | GUAYAS | | 3.95 | | | | | | | | | | |
| | | IMBABURA | | 3.94 | | | | | | | | | | |
| | | LOJA | | 4.04 | | | | | | | | | | |
| | | LOS RIOS | | 4.16 | | | | | | | | | | |
| | | MANABI | | 4.05 | | | | | | | | | | |
| | | MORONA SANTIAGO | | 4.26 | | | | | | | | | | |
| | | NAPO | | 4.07 | | | | | | | | | | |
| | | ORELLANA | | 4.45 | | | | | | | | | | |
| | | PASTAZA | | 4.02 | | | | | | | | | | |
| PICHINCHA | | 3.85 | | | | | | | | | | | | |
| SANTA ELENA | | 4.16 | | | | | | | | | | | | |
| SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS | | 4.23 | | | | | | | | | | | | |
| SUCUMBIOS | | 4.63 | | | | | | | | | | | | |
| TUNGURAHUA | | 3.84 | | | | | | | | | | | | |
| ZAMORA CHINCHIPE | | 4.31 | | | | | | | | | | | | |
| 5.2 (1.2) | Porcentaje de reclamos generales | NIVEL NACIONAL | 0.44% | 0.34% | 0.34% | | | | | | | | | |
| 5.3 (1.3) | Tiempo promedio de resolución de reclamos | PERSONALIZADO | 212,36 | 97,31 | 76,06 | | | | | | | | | |
| | | TELEFÓNICO | 67,55 | 41,1 | 28,7 | | | | | | | | | |
| | | OTROS | 15,29 | 5,93 | 3,85 | | | | | | | | | |
| 5.4 (1.4) | Tiempo promedio espera por respuesta de operador humano | NIVEL NACIONAL | | | | | | | | | | | | |
| 5.5 (1.5) | Porcentaje de reclamos facturación y débito | NIVEL NACIONAL | 0,11% | 0,10% | 0,08% | | | | | | | | | |
| 5.6 (1.6) | Porcentaje de llamadas establecidas | ZONA 1 | 99,05 | 99,12 | 98,95 | | | | | | | | | |
| | | ZONA 2 | 98,60 | 98,79 | 98,62 | | | | | | | | | |
| | | ZONA 3 | 98,89 | 98,95 | 99,01 | | | | | | | | | |
| | | ZONA 4 | 98,63 | 98,76 | 98,25 | | | | | | | | | |
| | | ZONA 5 | 98,50 | 98,22 | 97,91 | | | | | | | | | |
| | | ZONA 6 | 98,69 | 98,05 | 98,66 | | | | | | | | | |
| | | ZONA 7 | 98,65 | 98,54 | 98,43 | | | | | | | | | |
| | | ZONA 8 | 98,66 | 98,63 | 98,37 | | | | | | | | | |
| | | ZONA 9 | 99,20 | 99,13 | 98,93 | | | | | | | | | |
| | | ZONA 10 | 96,24 | 93,67 | 97,52 | | | | | | | | | |
| | | ZONA 11 | 98,63 | 98,76 | 98,70 | | | | | | | | | |
| | | ZONA 12 | 98,88 | 98,54 | 98,35 | | | | | | | | | |
| 5.7-1.7 | Tiempo de establecimiento de llamadas | NIVEL NACIONAL | 98% | 98% | 98% | | | | | | | | | |
| 5.8 (1.8) | Porcentaje de Llamadas Calidas | ZONA 1 | Tecnología 2G | 0,55 | 0,59 | 0,71 | | | | | | | | |
| | | | Tecnología 3G | 0,39 | 0,50 | 0,46 | | | | | | | | |
| | | ZONA 2 | Tecnología 2G | 0,83 | 0,73 | 0,95 | | | | | | | | |
| | | | Tecnología 3G | 0,64 | 0,47 | 0,76 | | | | | | | | |
| | | ZONA 3 | Tecnología 2G | 0,75 | 0,78 | 0,70 | | | | | | | | |
| | | | Tecnología 3G | 0,53 | 0,52 | 0,54 | | | | | | | | |
| | | ZONA 4 | Tecnología 2G | 0,59 | 0,84 | 0,66 | | | | | | | | |
| | | | Tecnología 3G | 0,73 | 0,73 | 0,92 | | | | | | | | |
| | | ZONA 5 | Tecnología 2G | 0,60 | 0,62 | 0,69 | | | | | | | | |
| | | | Tecnología 3G | 0,75 | 0,84 | 0,96 | | | | | | | | |
| | | ZONA 6 | Tecnología 2G | 0,51 | 0,50 | 0,53 | | | | | | | | |
| | | | Tecnología 3G | 0,63 | 0,73 | 0,60 | | | | | | | | |
| | | ZONA 7 | Tecnología 2G | 0,12 | 0,13 | 0,13 | | | | | | | | |
| | | | Tecnología 3G | 0,52 | 0,53 | 0,56 | | | | | | | | |
| | | ZONA 8 | Tecnología 2G | 0,72 | 0,79 | 0,91 | | | | | | | | |
| | | | Tecnología 3G | 0,41 | 0,41 | 0,57 | | | | | | | | |
| | | ZONA 9 | Tecnología 2G | 0,39 | 0,48 | 0,52 | | | | | | | | |
| | | | Tecnología 3G | 0,65 | 0,86 | 0,66 | | | | | | | | |
| | | ZONA 10 | Tecnología 2G | 1,42 | 1,02 | 1,53 | | | | | | | | |
| | | | Tecnología 3G | 0,55 | 0,99 | 0,57 | | | | | | | | |
| | | ZONA 11 | Tecnología 2G | 0,47 | 0,48 | 0,42 | | | | | | | | |
| | | | Tecnología 3G | 0,45 | 0,47 | 0,52 | | | | | | | | |
| | | ZONA 12 | Tecnología 2G | 0,68 | 0,61 | 0,62 | | | | | | | | |
| | | | Tecnología 3G | 0,35 | 0,79 | 0,58 | | | | | | | | |
| 5.9 (1.9) | Nivel mínimo de señal en cobertura (Zona de cobertura) | XXXXX1 | Tecnología 2G | Voz | | | | | | | | | | |
| | | | Datos | | | | | | | | | | | |
| | | Tecnología 3G | Voz | | | | | | | | | | | |
| | | | Datos | | | | | | | | | | | |
| | | XXXXX2 | Tecnología 2G | Voz | | | | | | | | | | |
| | | | Datos | | | | | | | | | | | |
| | | Tecnología 3G | Voz | | | | | | | | | | | |
| | | | Datos | | | | | | | | | | | |
| | | XXXXXn | Tecnología 2G | Voz | | | | | | | | | | |
| | | | Datos | | | | | | | | | | | |
| | | Tecnología 3G | Voz | | | | | | | | | | | |
| | | | Datos | | | | | | | | | | | |
| | | 5.10 (1.10) | Calidad de conversación | XXXXX1 | Tecnología 2G | | | | | | | | | |
| | | | | | Tecnología 3G | | | | | | | | | |
| | | XXXXX2 | | Tecnología 2G | | | | | | | | | | |
| | | | | Tecnología 3G | | | | | | | | | | |
| | | XXXXXn | | Tecnología 2G | | | | | | | | | | |
| | | | | Tecnología 3G | | | | | | | | | | |
| | | 5.11 (1.11) | Porcentaje de mensajes cortos con éxito | SMSC 1 - UIO | 99,82 | 99,84 | 99,82 | | | | | | | |
| | | | | SMSC 2 - GYE | 99,73 | 99,78 | 99,75 | | | | | | | |
| | | | | SMSC 1 - UIO | 12 | 14 | 15 | | | | | | | |
| | | 5.12 (1.12) | Tiempo promedio de entrega de SMSs | SMSC 1 - UIO | 14 | 12 | 10 | | | | | | | |
| | | | | SMSC 2 - GYE | | | | | | | | | | |
| | | | | SMSC 1 - UIO | | | | | | | | | | |

Nota 1: Las zonas de medición de los parámetros 5.6-1.6 y 5.8-1.8 serán establecidas por la SUPATEL de acuerdo a la Resolución TEL-042-01-CONATEL-2014.
 Nota 2: Las zonas de medición de los parámetros 5.9-1.9 y 5.10-1.10 serán establecidas por la SUPATEL de acuerdo a la Resolución TEL-042-01-CONATEL-2014, en la notificación que la SUPATEL remitirá a los Prestadores del SMA constará adicionalmente la codificación para cada zona, las mismas que reemplazarán a los valores XXXXX