

FORMATO SMA-C-QoS
PARAMETROS DE CALIDAD - GENERAL

PRESTADOR:		OTECEL S.A.												
ANC:		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 Caldas	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	0,65	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												

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