

FORMATO SMA-C-QoS  
PARAMETROS DE CALIDAD - GENERAL

PRESTADOR:		OTECEL S.A.															
AÑO:		2019															
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								
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre				
SMA-QoS-1	Encuesta de Percepción del Usuario (Relación con el cliente)	AZUAY	2,43														
		BOLIVAR	3,00														
		CAÑAR	1,14														
		CARCHI	3,00														
		CHIMBORAZO	2,64														
		COTOPAXI	3,33														
		EL ORO	3,56														
		ESMERALDAS	2,25														
		GALAPAGOS	0,50														
		GUAYAS	3,37														
		IMBABURA	1,73														
		LOJA	3,00														
		LOS RIOS	2,50														
		MANABI	4,39														
		MORONA SANTIAGO	0,67														
		NAPO	5,00														
		ORELLANA	1,50														
		PASTAZA	1,50														
		PICHINCHA	3,02														
SANTA ELENA	2,00																
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	8,00																
SUCUMBOS	0,67																
TUNGURAHUA	3,67																
ZAMORA CHINCHIPE	0,67																
SMA-QoS-2	Porcentaje de reclamos generales	NIVEL NACIONAL	0,20%			0,18%											
SMA-QoS-3	Tiempo de resolución de reclamos	Ctrl	93%			93%											
		Ctrl2	100%			100%											
SMA-QoS-4	Tiempo promedio espera por respuesta de operador humano	NIVEL NACIONAL	89%														
SMA-QoS-5	Porcentaje de reclamos facturación y débito	NIVEL NACIONAL	0,04%			0,08%											
5.6(1.6)	Porcentaje de llamadas establecidas	ZONA 1	98,94	98,94	98,82	98,87	98,61	98,80									
		ZONA 2	98,80	98,70	97,25	99,00	98,59	98,09									
		ZONA 3	98,80	98,97	98,95	98,84	98,91	98,79									
		ZONA 4	97,95	96,87	98,03	97,92	97,85	97,49									
		ZONA 5	98,40	98,26	97,85	98,25	97,24	98,49									
		ZONA 6	98,61	98,42	98,36	98,44	97,09	98,61									
		ZONA 7	98,50	98,50	98,43	98,52	98,39	98,27									
		ZONA 8	98,75	98,44	98,38	98,55	98,56	98,71									
5.7-1.7	Tiempo de establecimiento de llamadas	NIVEL NACIONAL	98,28%	98,17%	98,37%	98,46%	98,45%	98,43%									
5.8 (1.8)	Porcentaje de Llamadas Caídas	ZONA 1	Tecnología 2G	0,46	0,48	0,57	0,47	0,5	0,48								
		ZONA 1	Tecnología 3G	0,62	0,68	0,81	0,62	0,85	0,87								
		ZONA 2	Tecnología 2G	0,53	0,56	0,56	0,62	0,54	0,65								
		ZONA 2	Tecnología 3G	0,58	0,78	0,84	0,86	0,85	0,99								
		ZONA 3	Tecnología 2G	0,78	0,67	0,8	0,61	0,66	0,63								
		ZONA 3	Tecnología 3G	0,47	0,47	0,49	0,51	0,52	0,49								
		ZONA 4	Tecnología 2G	0,6	0,56	0,68	0,55	0,63	0,62								
		ZONA 4	Tecnología 3G	0,9	0,56	0,56	0,62	0,56	0,57								
		5.9 (1.9)	Nivel mínimo de señal en cobertura (Zona de cobertura)	XXXXX1	Tecnología 2G	Voz											
					Tecnología 3G	Datos											
				XXXXX2	Tecnología 2G	Voz											
					Tecnología 3G	Datos											
				.	Tecnología 2G	Voz											
					Tecnología 3G	Datos											
				XXXXXn	Tecnología 2G	Voz											
					Tecnología 3G	Datos											
5.10 (1.10)	Calidad de conversación			XXXXX1	Tecnología 2G												
				XXXXX1	Tecnología 3G												
				XXXXX2	Tecnología 2G												
				XXXXX2	Tecnología 3G												
		.	Tecnología 2G														
		XXXXXn	Tecnología 3G														
5.11 (1.11)	Porcentaje de mensajes cortos con éxito	SMSC 1 - UIO	99,71	99,78	99,86	99,76	99,78	99,49									
		SMSC 2 - GYE	99,7	99,89	99,83	99,8	99,81	99,7									
5.12 (1.12)	Tiempo promedio de entrega de SMSs	SMSC 1 - UIO	13	13	12	12	13	13									
		SMSC - GYE	12	14	14	12	11	10									

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