

FORMATO SMA-C-QoS  
PARAMETROS DE CALIDAD - GENERAL

PRESTADOR:		OTECEL S.A.												
AÑO:		2019												
CÓDIGO	PARÁMETRO	CONDICIÓN PARA DETERMINAR EL VALOR OBJETIVO DEL PARÁMETRO (ZONA DE MEDICIÓN, TECNOLOGÍA, ETC.)	VALOR ALCANZADO											
			I Semestre						II Semestre					
			I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		I Trimestre		II 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											
SUCUMBIOS			0.67											
TUNGURAHUA			3.67											
ZAMORA CHINCHIPE			0.67											
SMA-QoS-2	Porcentaje de reclamos generales	NIVEL NACIONAL	0.20%			0.18%			0.19%					
SMA-QoS-3	Tiempo de resolución de reclamos	Cir1	93%			93%			90%					
		Cir2	100%			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%			0.07%					
5.6(1.6)	Porcentaje de llamadas establecidas	ZONA 1	98.94	98.94	98.82	98.87	98.61	98.80	98.72	98.37	98.99			
		ZONA 2	98.80	98.70	97.25	99.00	98.59	98.09	98.66	98.57	97.81			
		ZONA 3	98.80	98.97	98.95	98.84	98.91	98.79	98.79	98.59	98.75			
		ZONA 4	97.95	96.87	98.03	97.82	97.85	97.49	97.26	97.14	97.56			
		ZONA 5	98.40	98.26	97.85	98.25	97.24	98.49	98.11	98.10	98.14			
		ZONA 6	98.61	98.42	98.36	98.44	97.09	98.61	98.42	98.33	98.51			
		ZONA 7	98.50	98.50	98.43	98.52	98.39	98.27	98.48	98.34	98.49			
		ZONA 8	98.75	98.44	98.38	98.55	98.56	98.71	98.72	98.53	98.53			
		NIVEL NACIONAL	98.28%	98.17%	98.37%	98.46%	98.45%	98.43%	98.63%	98.53%	98.50%			
5.7(1.7)	Tiempo de establecimiento de llamadas	ZONA 1	Tecnología 2G		0.46	0.48	0.57	0.47	0.5	0.48	0.66	0.54	0.44	
			Tecnología 3G											
		ZONA 2	Tecnología 2G		0.42	0.68	0.81	0.62	0.85	0.87	0.67	0.60	0.93	
			Tecnología 3G											
		ZONA 3	Tecnología 2G		0.53	0.56	0.56	0.42	0.54	0.65	0.68	0.43	0.60	
			Tecnología 3G											
		ZONA 4	Tecnología 2G		0.58	0.78	0.84	0.86	0.85	0.99	1.02	1.00	0.97	
			Tecnología 3G											
		ZONA 5	Tecnología 2G		0.78	0.67	0.8	0.61	0.66	0.63	0.69	0.69	0.65	
			Tecnología 3G											
		ZONA 6	Tecnología 2G		0.47	0.47	0.49	0.51	0.52	0.49	0.57	0.53	0.42	
			Tecnología 3G											
		ZONA 7	Tecnología 2G		0.6	0.56	0.68	0.55	0.63	0.62	0.64	0.67	0.60	
			Tecnología 3G											
		ZONA 8	Tecnología 2G		0.9	0.56	0.56	0.62	0.56	0.57	0.50	0.62	0.50	
			Tecnología 3G											
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											
		...	Tecnología 2G	Voz										
			Datos											
		Tecnología 3G	Voz											
			Datos											
XXXXXn	Tecnología 2G	Voz												
	Datos													
Tecnología 3G	Voz													
	Datos													
5.10 (1.10)	Calidad de conversión	XXXXX1	Tecnología 2G											
			Tecnología 3G											
		XXXXX2	Tecnología 2G											
			Tecnología 3G											
		...	Tecnología 2G											
			Tecnología 3G											
XXXXXn	Tecnología 2G													
	Tecnología 3G													
5.11 (1.11)	Porcentaje de mensajes cortos con éxito	SMSC 1 - UO	99.71	99.78	99.88	99.76	99.79	99.49	99.43	99.85	99.7			
		SMSC 2 - GYE	99.7	99.89	99.83	99.8	99.81	99.7	99.78	99.77	99.61			
		SMSC 1 - UO	13	13	12	12	13	13	9	13	14			
5.12 (1.12)	Tiempo promedio de entrega de SMSs	SMSC - GYE	12	14	14	12	11	10	15	15	10			
		SMSC - GYE												

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 XXXXXn