

FORMATO SMA-C-QoS  
PARAMETROS DE CALIDAD - GENERAL

PRESTADOR:		OTECEL S.A.														
AÑO:		2020														
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			
SMA-QoS-1	Encuesta de Percepción del Usuario (Relación con el cliente)	AZUAY	2.48													
		BOLIVAR	8.50													
		CAÑAR	8.33													
		CARCHI	3.00													
		CHIMBORAZO	4.25													
		COTOPAXI	4.10													
		EL ORO	2.22													
		ESMERALDAS	6.67													
		GALAPAGOS	0.80													
		GUAYAS	2.72													
		IMBABURA	2.40													
		LOJA	10.00													
		LOS RIOS	7.33													
		MANABI	4.53													
		MORONA SANTIAGO	12.00													
		NAPO	11.00													
		ORELLANA	2.75													
		PASTAZA	15.00													
PICHINCHA	1.81															
SANTA ELENA	11.90															
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	8.00															
SUCUMBIOS	3.00															
TUNGURAHUA	3.95															
ZAMORA CHINCHIPE	1.00															
SMA-QoS-2	Porcentaje de reclamos generales	NIVEL NACIONAL	0.17%			0.17%										
SMA-QoS-3	Tiempo de resolución de reclamos	Ctrl	92%			90%										
		Ctrl2	100%			100%										
SMA-QoS-4	Tiempo promedio espera por respuesta de operador humano	NIVEL NACIONAL	71.11%													
SMA-QoS-5	Porcentaje de reclamos facturación y débito	NIVEL NACIONAL	0.06%			0.05%										
5.6(1.6)	Porcentaje de llamadas establecidas	ZONA 1	98.74	98.23	98.39	98.73	98.81	98.68								
		ZONA 2	97.94	98.15	98.32	98.44	98.14	98.50								
		ZONA 3	98.53	98.24	98.60	98.52	98.53	98.68								
		ZONA 4	97.16	97.14	97.02	97.40	97.50	97.63								
		ZONA 5	98.03	98.19	97.56	97.41	97.91	97.69								
		ZONA 6	98.52	98.51	98.66	98.37	98.72	98.63								
		ZONA 7	98.30	98.15	98.22	97.86	98.25	98.36								
		ZONA 8	98.18	98.41	98.29	98.13	98.34	98.54								
5.7-1.7	Tiempo de establecimiento de llamadas	NIVEL NACIONAL	98.33%	98.50%	98.37%	98.08%	98.20%	98.24%								
5.8(1.8)	Porcentaje de Llamadas Caídas	ZONA 1	Tecnología 2G		0.51	0.69	0.64	0.48	0.55	0.54						
		Tecnología 3G														
		ZONA 2	Tecnología 2G		0.88	0.99	0.81	0.79	0.93	0.72						
		Tecnología 3G														
		ZONA 3	Tecnología 2G		0.65	1.01	0.69	0.75	0.68	0.61						
		Tecnología 3G														
		ZONA 4	Tecnología 2G		1.09	1.10	1.16	0.98	0.96	0.90						
		Tecnología 3G														
		ZONA 5	Tecnología 2G		0.72	0.80	0.85	0.83	0.73	0.80						
		Tecnología 3G														
		ZONA 6	Tecnología 2G		0.42	0.38	0.37	0.48	0.40	0.35						
		Tecnología 3G														
		ZONA 7	Tecnología 2G		0.62	0.60	0.58	0.67	0.67	0.64						
		Tecnología 3G														
		ZONA 8	Tecnología 2G		0.71	0.58	0.68	0.66	0.65	0.65						
		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 conversación	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 - UIO	99.37	99.45	99.76	99.9	99.87	99.81								
		SMSC 2 - GYE	99.7	99.91	98.83	99.75	99.56	99.71								
5.12(1.12)	Tiempo promedio de entrega de SMSs	SMSC 1 - UIO	11	13	14	15	19	16								
		SMSC - GYE	16	36	12	10	15	14								

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 X