

**FORMATO SMA-C-QoS
PARAMETROS DE CALIDAD - GENERAL**

PRESTADOR: ANO:		2018																			
CÓDIGO	PARÁMETRO	DICIÓN PARA DETERMINAR EL VALOR OBJETIVO DEL PARÁMETRO (ZONA DE MEDICIÓN, TECNOLOGÍA, ETC.)	VALOR ALCANZADO																		
			I Semestre						I 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					3.88						3.98						3.67	
		BOLIVAR	3.87					3.89						4.22						4.32	
		CAÑAR	3.79					3.88						3.98						4.01	
		CARCHI	3.78					3.80						3.98						3.97	
		CHIMBORAZO	3.88					3.87						3.75						4.22	
		COTOPAXI	3.86					3.96						3.76						3.72	
		EL ORO	3.97					3.69						3.92						4.06	
		ESMERALDAS	4.05					4.06						3.88						4.31	
		GALAPAGOS	3.87					4.20						3.78						4.17	
		GUAYAS	3.95					4.03						4.08						4.02	
		IMBABURA	3.94					3.91						3.94						4.25	
		LOJA	4.04					3.68						3.91						4.01	
		LOS RIOS	4.16					4.31						4.20						3.88	
		MANABI	4.05					4.02						3.95						3.96	
		MORONA SANTIAGO	4.26					3.80						4.41						4.21	
		NAPO	4.07					3.69						3.85						4.02	
		ORELLANA	4.45					4.10						3.70						4.53	
		PASTAZA	4.02					3.85						4.05						4.16	
		PICHINCHA	3.85					3.82						3.76						3.77	
		SANTA ELENA	4.16					4.19						3.94						4.40	
		SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	4.23					4.14						4.06						3.97	
SUCUMBIOS	4.83					3.80						4.01						3.76			
TUNGURAHUA	3.84					3.83						3.83						3.84			
ZAMORA CHINCHIPE	4.31					4.10						4.00						4.43			
5.2 (1.2)	Porcentaje de reclamos generales	NIVEL NACIONAL	0.52%	0.40%	0.42%	0.46%	0.46%	0.37%	0.41%	0.33%	0.29%	0.30%	0.25%	0.07%							
5.3 (1.3)	Tiempo promedio de resolución de reclamos	PERSONALIZADO	212,36	97,31	76,06	80,3	97,2	103,9	116,43	97,10	93,97	35,00	24,13	7,34							
		TELEFÓNICO	67,55	41,1	28,7	29	26,53	41,73	38,35	60,01	56,28	26,23	18,82	3,39							
		OTROS	15,29	5,93	3,85	3,73	7,05	9,06	32,85	32,59	28,56	14,59	10,63	11,95							
5.4 (1.4)	Tiempo promedio espera por respuesta de operador humano	NIVEL NACIONAL	Ta = 4,24						Ta = 2,46												
5.5 (1.5)	Porcentaje de reclamos facturación y débito	NIVEL NACIONAL	0.11%	0.10%	0.08%	0.11%	0.10%	0.11%	0.13%	0.13%	0.11%	0.12%	0.10%	0.01%							
5.6 (1.6)	Porcentaje de llamadas establecidas	ZONA 1	99,05	99,12	98,95	98,95	99,07	98,79	99,09	98,84	98,85	98,49	98,54	98,67							
		ZONA 2	98,60	98,79	98,62	98,85	98,41	97,93	98,68	98,62	98,40	98,59	98,2	98,82							
		ZONA 3	98,89	98,95	99,01	98,85	98,85	98,94	98,95	98,77	98,89	98,82	98,85	98,92							
		ZONA 4	98,63	98,76	98,25	98,64	97,82	98,59	98,92	98,66	99,12	98,11	97,61	97,92							
		ZONA 5	98,50	98,22	97,91	97,99	98,41	97,97	98,07	98,18	97,89	98,39	98,22	98,26							
		ZONA 6	98,69	98,05	98,66	98,54	98,49	98,31	98,67	98,45	98,29	98,38	98,36	98,43							
		ZONA 7	98,65	98,54	98,43	98,53	98,55	98,52	98,35	98,53	98,34	98,13	98,53	98,61							
		ZONA 8	98,66	98,63	98,37	98,44	98,61	98,36	98,39	98,47	98,07	98,51	98,03	98,75							
		ZONA 9	99,20	99,13	98,93	99,03	99,08	98,37	98,66	98,82	98,66										
		ZONA 10	96,24	95,50	97,52	96,09	96,20	97,47	96,23	96,19	96,52										
		ZONA 11	98,63	98,76	98,70	98,85	98,82	98,59	98,66	98,52	98,57										
		ZONA 12	98,88	98,54	98,35	98,10	96,39	98,65	98,27	97,36	98,09										
5.7-1.7	Tiempo de establecimiento de llamadas	NIVEL NACIONAL	98%	98%	98%	0.98	0.98	0.98	97.72%	97.05%	97.87%	98.09%	98.21%	98.16%							
5.8 (1.8)	Porcentaje de Llamadas Caídas	ZONA 1	Tecnología 2G	0.55	0.50	0.71	0.75	0.47	0.46	0.54	0.74	1.01	0.53	0.45	0.49						
			Tecnología 3G	0.39	0.50	0.46	0.52	0.52	0.50	0.48	0.61	0.44									
		ZONA 2	Tecnología 2G	0.83	0.73	0.95	0.85	0.65	0.77	0.63	0.84	0.83	0.72	0.75	0.62						
			Tecnología 3G	0.64	0.47	0.76	1.56	0.69	0.91	0.60	0.47	0.74									
		ZONA 3	Tecnología 2G	0.75	0.78	0.70	0.53	0.77	0.91	0.70	0.68	0.75	0.53	0.57	0.56						
			Tecnología 3G	0.53	0.52	0.54	0.59	0.69	0.61	0.60	0.51	0.52									
		ZONA 4	Tecnología 2G	0.59	0.84	0.66	0.80	0.80	1.32	0.58	0.68	0.79	0.79	0.89	0.82						
			Tecnología 3G	0.73	0.73	0.92	0.91	1.14	0.75	0.51	0.62	0.74									
		ZONA 5	Tecnología 2G	0.60	0.62	0.69	0.65	0.68	0.67	0.82	0.74	0.79	0.63	0.61	0.62						
			Tecnología 3G	0.75	0.94	0.96	1.00	0.74	0.88	0.76	0.80	0.86									
		ZONA 6	Tecnología 2G	0.51	0.50	0.53	0.53	0.67	0.72	0.60	0.74	0.6	0.45	0.49	0.47						
			Tecnología 3G	0.63	0.73	0.60	0.58	0.52	0.56	0.61	0.59	0.59									
		ZONA 7	Tecnología 2G	0.12	0.13	0.13	0.13	0.17	0.13	0.18	0.16	0.13	0.68	0.59	0.57						
			Tecnología 3G	0.52	0.53	0.56	0.58	0.53	0.55	0.73	0.68	0.55									
		ZONA 8	Tecnología 2G	0.72	0.79	0.91	0.80	0.63	0.95	0.87	0.88	1.13	0.92	0.74	0.52						
			Tecnología 3G	0.41	0.41	0.57	0.57	0.50	0.51	0.51	0.56	0.58									
		ZONA 9	Tecnología 2G	0.39	0.48	0.52	0.44	0.50	0.59	0.57	0.77	0.53									
			Tecnología 3G	0.65	0.86	0.66	0.60	0.48	0.31	0.74	0.67	0.56									
		ZONA 10	Tecnología 2G	1.42	1.02	1.53	1.05	1.59	0.80	1.97	0.76	0.7									
			Tecnología 3G	0.55	0.99	0.57	1.28	0.50	0.71	1.18	1.12	0.47									
		ZONA 11	Tecnología 2G	0.47	0.48	0.42	0.51	0.60	0.58	0.68	0.56	0.94									
			Tecnología 3G	0.45	0.47	0.52	0.49	0.45	0.51	0.52	0.56	0.5									
		ZONA 12	Tecnología 2G	0.68	0.61	0.82	0.69	0.64	0.76	0.60	0.70	0.91									
			Tecnología 3G	0.35	0.79	0.58	1.49	1.85	0.53	0.43	1.82	0.51									
5.9 (1.9)	Nivel mínimo de señal en cobertura (Zona de cobertura)	XXXXX1	Tecnología 2G	Voz																	
			Datos																		
			Tecnología 3G	Voz																	
		XXXXX2	Datos																		
			Tecnología 2G	Voz																	
			Datos																		
		XXXXXn	Tecnología 3G	Voz																	
			Datos																		
			Tecnología 2G	Voz																	
		Datos																			
		XXXXXn	Tecnología 3G	Voz																	
			Datos																		
Tecnología 2G	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	99.78	99.81	99.71	99.7	99.75	99.72	99.78	99.6	99.69							
SMSC 2 - GYE	99.73	99.78	99.75	99.79	99.75	99.82	99.9	99.91	99.83	99.86	99.73	99.67									
5.12 (1.12)	Tiempo promedio de entrega de SMS	SMSC 1 - UIO	12	14	15	16	14	15	15	13	14	14	15	13							
SMSC 2 - GYE	14	12	10	11	14	14	12	13	11	14	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 XXXXXn