

FORMATO SMA-C-QoS

PARAMETROS DE CALIDAD - GENERAL

PRESTADOR:		OTECEL S.A.												
ANO:		VALOR ALCANZADO												
CÓDIGO	PARÁMETRO	DICCIÓN PARA DETERMINAR EL VALOR OBJETIVO DEL PARÁMETRO (ZONA DE MEDICIÓN, TECNOLOGÍA, ETC.)	I Semestre			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			5,09									
		BOLÍVAR			5,78									
		CAÑAR			5,11									
		CARCHI			5,10									
		CHIMBORAZO			5,17									
		COTOPAXI			5,02									
		EL ORO			4,95									
		ESMERALDAS			5,19									
		GALÁPAGOS			4,69									
		GUAYAS			5,31									
		IMBABURA			5,13									
		LOJA			5,30									
		LOS RÍOS			5,21									
		MANABÍ			5,34									
		MORONA SANTIAGO			5,11									
		NAPO			5,03									
		Orellana			4,50									
		PASTAZA			5,23									
		PICHINCHA			5,07									
		SANTA ELENA			5,11									
		SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS			5,16									
		SUCUMBÍOS			5,88									
		TUNGURAHUA			5,08									
		ZAMORA CHINCHIPE			5,50									
SMA-QoS-2	Porcentaje de reclamos generales	NIVEL NACIONAL			0,09%									
SMA-QoS-3	Tiempo de resolución de reclamos	Ctr1			97%									
		Ctr2			100%									
SMA-QoS-4	Tiempo promedio espera por respuesta de operador humano	NIVEL NACIONAL												87,32%
SMA-QoS-5	Porcentaje de reclamos facturación y débito	NIVEL NACIONAL												0,03%
5.6(1.6)	Porcentaje de llamadas establecidas	ZONA 1	99,15	99,14	98,69	98,94	99,05	98,75	98,95	98,76	98,73			
		ZONA 2	98,69	98,38	98,71	98,71	99,01	98,88	98,51	97,70	98,11			
		ZONA 3	99,00	99,05	98,96	98,86	99,02	98,99	98,88	98,89	99,13			
		ZONA 4	98,69	98,66	98,67	98,47	98,64	98,77	98,47	98,72	98,74			
		ZONA 5	98,27	98,13	98,22	98,19	97,86	98,31	97,47	98,32	97,91			
		ZONA 6	98,93	98,67	98,91	98,86	98,83	98,80	98,75	98,75	98,87			
		ZONA 7	98,77	98,54	98,54	98,61	98,69	98,62	97,62	97,89	98,58			
		ZONA 8	98,69	98,46	98,19	98,77	98,69	98,56	98,72	98,72	98,38			
5.7-1.7	Tiempo de establecimiento de llamadas	NIVEL NACIONAL	99,12%	99,10%	99,11%	99,24%	99,24%	99,26%	99,28%	99,33%	99,36%			
5.8 (1.8)	Porcentaje de Llamadas Calidad	ZONA 1	0,43	0,57	0,58	0,58	0,44	0,53	0,59	0,62	0,46			
		Tecnología 2G												
		Tecnología 3G												
		ZONA 2	0,80	0,72	0,89	0,94	0,64	0,70	0,73	0,88	0,75			
		ZONA 3	0,32	0,33	0,32	0,29	0,24	0,17	0,17	0,22	0,16			
		ZONA 4	0,72	0,58	0,56	0,83	0,62	0,61	0,72	0,59	0,51			
		ZONA 5	0,59	0,73	0,56	0,64	0,67	0,57	0,70	0,67	0,72			
		ZONA 6	0,24	0,24	0,23	0,20	0,26	0,48	0,26	0,21	0,17			
5.9 (1.9)	Nivel mínimo de señal en cobertura (Zona de cobertura)	ZONA 7	0,59	0,60	0,57	0,47	0,55	0,60	0,83	0,76	0,71			
		ZONA 8	0,40	0,49	0,52	0,45	0,42	0,43	0,49	0,37	0,38			
		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									
		XXXXX1	Tecnología 2G											
		XXXXX2	Tecnología 3G											
5.10 (1.10)	Calidad de conversación	XXXXXn	Tecnología 2G											
		XXXXX1	Tecnología 3G											
		XXXXX2												
													
		XXXXXn												
5.11 (1.11)	Porcentaje de mensajes cortos con éxito	SMSC 1 - UIO	100	99,77	100	100	99,87	100	100	99,83	100			
		SMSC 2 - GYE	100	100	99,29	100	100	99,96	99,71	99,88	100			
5.12 (1.12)	Tiempo promedio de entrega de SMSs	SMSC 1 - UIO	9	9	16	10	8	6	10	11	170			
		SMSC 2 - GYE	8	6	9	11	8	6	7	13	9			

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 5.5-1.9 y 5.5-1.0 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