

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

PRESTADOR:		OYCEL S.A.															
AÑO:		2025															
CÓDIGO	PARÁMETRO	DICIÓN PARA DETERMINAR EL VALOR OBJETIVO DEL PARÁMETRO (ZONA DE MEDICIÓN, TECNOLOGÍA, ETC.)	VALOR ALCANZADO														
			I Trimestre			I Semestre			II Trimestre			I 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	5,09														
		BOLIVAR	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														
		SUCUMBIÓS	5,88														
		TUNGURAHUA	5,08														
		ZAMORA CHINCHIPE	5,50														
SMA-QoS-2	Porcentaje de reclamos generales	NIVEL NACIONAL	0,09%			0,10%			0,08%								
SMA-QoS-3	Tiempo de resolución de reclamos	Ctr1	97%			95%			96%								
		Ctr2	100%			100%			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	0,02%			0,03%			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	98,60	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 Caldas	ZONA 1	Tecnología 2G	0,43	0,57	0,58	0,58	0,44	0,53	0,59	0,62	0,46					
			Tecnología 3G	0,80	0,72	0,89	0,94	0,64	0,70	0,73	0,88	0,75					
		ZONA 3	Tecnología 2G	0,32	0,33	0,32	0,29	0,24	0,17	0,17	0,22	0,16					
			Tecnología 3G	0,72	0,58	0,56	0,83	0,62	0,61	0,72	0,59	0,51					
		ZONA 5	Tecnología 2G	0,59	0,73	0,56	0,64	0,67	0,57	0,70	0,67	0,72					
			Tecnología 3G	0,24	0,24	0,23	0,20	0,26	0,48	0,26	0,21	0,17					
		ZONA 6	Tecnología 2G	0,59	0,60	0,57	0,47	0,55	0,60	0,83	0,76	0,71					
			Tecnología 3G	0,40	0,49	0,52	0,45	0,42	0,43	0,49	0,37	0,38					
		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														
5.11 (1.11)	Porcentaje de mensajes cortos con éxito	-	Tecnología 3G														
		XXXXXn	Tecnología 2G														
		Tecnología 3G															
		SMSC 1 - UIO	100	99,77	100	100	99,87	100	100	99,83	100						
		SMSC 2 - GYE	9	9	99,29	100	99,98	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 - GYE	8	6	9	11	8	6	7	13	9						