Secretaría Nacional de Telecomunicaciones

SUPERTEL
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

FORMATO SMA-C-QoS

PARAMETROS DE CALIDAD - GENERAL

PRESTADOR: OTECEL S.A.
AÑO: 2023

CÓDIGO	PARÁMETRO	DICIÓN PARA DETERMINAR EL VALOR OBJETIVO DEL PARÁMETRO (ZONA DE MEDICIÓN, TECNOLOGÍA, E			VALOR ALCANZADO											
					I Semestre						I Semestre					
					I Trimestre			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			5,46											
		BOLIVAR			5,75											
		CAÑAR			5,00											
		CARCHI			5,44											
		CHIMBORAZO			5,16											
		COTOPAXI			5,33											
		EL ORO			5,48											
		ESMERALDAS			5,69											
		GALÁPAGOS			5,67											
		GUAYAS			5,35											
		IMBABURA			5,33											
		LOJA			5,05											
		LOS RÍOS			5,46											
		MANABÍ			5,48											
		MORONA SANTIAGO			4,00											
		NAPO			5,17											
		ORELLANA			5,33											
		PASTAZA			4,50											
		PICHINCHA			5,16											
		SANTA ELENA			5,68											
		SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS			5,38											
		SUCUMBÍOS			5,60											
		TUNGURAHUA			4,68											
		ZAMORA CHINCHIPE			4,00											
SMA-QoS-2	Porcentaje de reclamos generales	NIVEL NACIONAL			0,16%			0,10%			0,09%					
SMA-QoS-3	Tiempo de resolución de reclamos	Ctr1			96%			95%			94%					
		Ctr2			100%			100%			100%					
SMA-QoS-4	Tiempo promedio espera por respuesta de operador humano	NIVEL NACIONAL			86,44%											
SMA-QoS-5	Porcentaje de reclamos facturación y débito	NIVEL NACIONAL			0,02%			0,03%			0,02%					
5.6(1.6)	Porcentaje de llamadas establecidas	ZONA 1			98,97	98,80	98,76	98,65	98,69	98,80	98,94	98,53	98,94			
		ZONA 2			98,74	97,97	98,66	98,86	98,98	98,38	98,46	98,54	98,77			
		ZONA 3			98,84	98,84	98,82	98,81	98,91	98,88	98,91	98,76	98,80			
		ZONA 4			97,61	97,91	98,05	98,51	98,52	98,39	98,24	98,19	98,20			
		ZONA 5			98,04	97,93	98,09	98,35	97,86	98,04	97,59	97,78	98,23			
		ZONA 6			98,69	98,66	98,56	98,72	98,63	98,64	98,63	98,29	98,24			
		ZONA 7			98,47	97,85	98,57	98,54	98,67	98,46	98,47	98,50	98,39			
		ZONA 8			98,34	98,43	98,53	98,28	98,42	98,00	97,79	98,44	97,90			
5.7-1.7	Tiempo de establecimiento de llamadas	NIVEL NACIONAL			98,97%	98,90%	98,93%	98,85%	98,91%	98,91%	98,95%	98,96%	99,08%			
5.8 (1.8)	Porcentaje de Llamadas Caídas	ZONA 1	Tecnología 2G		0,50	0,48	0,63	0,53	0,55	0,55	0,50	0,55	0,52			
			Tecnología 3G													
		ZONA 2	Tecnología 2G		0,64	0,59	0,86	0,65	0,49	1,03	0,95	0,82	0,70			
			Tecnología 3G													
		ZONA 3	Tecnología 2G		0,48	0,49	0,54	0,52	0,47	0,40	0,43	0,37	0,39			
			Tecnología 3G													
		ZONA 4	Tecnología 2G		0,86	0,59	0,73	0,54	0,54	0,54	0,66	0,67	0,67			
			Tecnología 3G													
		ZONA 5	Tecnología 2G		0,77	0,76	0,62	0,63	0,69	0,72	0,78	0,66	0,66			
			Tecnología 3G													
		ZONA 6	Tecnología 2G		0,38	0,40	0,35	0,38	0,34	0,40	0,32	0,41	0,49			
			Tecnología 3G													
		ZONA 7	Tecnología 2G		0,53	0,60	0,49	0,56	0,50	0,63	0,60	0,54	0,55			
			Tecnología 3G													
		ZONA 8	Tecnología 2G		0,53	0,51	0,47	0,52	0,50	0,52	0,64	0,52	0,58			
			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			98,87	98,61	98,48	97,98	97,95	98,83	99,9	99,82	98,48			
		SMSC 2 - GYE									100	99,93	100			
5.12 (1.12)	Tiempo promedio de entrega de SMSs	SMSC 1 - UIO			15	12	11	9	9	11	11	9	15			
		SMSC - GYE									9	9	10			

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 establecidos 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

***Este documento está clasificado como PUBLICO por TELEFÓNICA. ***This document is classified as PUBLIC by TELEFÓNICA.