

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

PRESTADOR:		DYCECEL S.A.														
AÑO:		2020														
CÓDIGO	PARÁMETRO	CIÓN PARA DETERMINAR EL VALOR OBJETIVO DEL PARÁMETRO (ZONA DE MEDICIÓN, TECNOLOGÍA,	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	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	11,50															
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	8,00															
SUCUMBIDOS	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	Cr1	92%						90%							
		Cr2	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 Calidas	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												
				Voz												
		XXXXX2	Tecnología 3G	Datos												
				Voz												
				Datos												
		XXXXXn	Tecnología 2G	Voz												
				Datos												
				Voz												
		XXXXXn	Tecnología 3G	Datos												
				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 - LIJO	98,37	99,45	99,76	99,8	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 - LIJO	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 SUPATEL, 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 SUPATEL, de acuerdo a la Resolución TEL-042-01-CONATEL-2014, en la notificación que la SUPATEL remitirá a los Prestadores del SMA constará adicionalmente la codificación para cada zona, las mismas que reemplazarán a los valores XXXXX