

FORMATO SMA-C-QoS
PARAMETROS DE CALIDAD - GENERAL

PRESTADOR:		VALOR AL CANZADO																	
AÑO:		2019																	
CODIGO	PARAMETRO	ICIÓN PARA DETERMINAR EL VALOR OBJETIVO DEL PARAMETRO (ZONA DE MEDICIÓN, TECNOLOGÍA)	I Semestre																
			I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		I Semestre		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						2,43										2,74	
		BOLIVAR						3,00										4,50	
		CAÑAR						1,14										5,00	
		CARCHI						3,00										5,87	
		CHIMBORAZO						2,64										3,88	
		COTACACHI						3,33										5,44	
		EL ORO						3,56										3,00	
		ESMERALDAS						2,25										2,67	
		GALAPAGOS						0,50										0,25	
		GUAYAS						3,37										3,66	
		IMBABURA						1,73										5,60	
		LOJA						3,00										3,67	
		LOS RIOS						2,50										2,30	
		MANABI						4,39										5,15	
		MORONA SANTIAGO						0,67										1,00	
		NAPO						5,00										5,50	
		ORELLANA						1,50										1,75	
		PASTAZA						1,50										2,00	
		PICHINCHA						3,02										2,52	
		SANTA ELENA						2,00										13,00	
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS						8,00										1,60			
SUCUMBIOS						0,67										2,00			
TUNGURAHUA						3,67										3,41			
ZAMORA CHINCHIPE						0,67										0,60			
SMA-QoS-2	Porcentaje de reclamos generados	NIVEL NACIONAL			0,20%				0,18%				0,19%				0,18%		
SMA-QoS-3	Tiempo de resolución de reclamos	Clr1			93%				93%				90%				94%		
SMA-QoS-4	Tiempo promedio espera por respuesta de operador humano	Clr2			100%				100%				100%				100%		
SMA-QoS-5	Porcentaje de reclamos facturación y cobro	NIVEL NACIONAL			89%				89%				85%				85%		
5.6(1.6)	Porcentaje de llamadas establecidas	NIVEL NACIONAL			0,09%				0,09%				0,07%				0,09%		
		ZONA 1	99,94	99,94	99,82	99,87	99,81	99,80	99,72	99,37	99,39	99,79	99,77	99,77					
		ZONA 2	99,80	99,70	97,25	99,00	98,59	98,00	98,66	98,57	97,81	97,9	96,69	98,17					
		ZONA 3	98,80	98,97	98,95	98,84	98,91	98,78	98,79	98,59	98,75	98,64	98,69	98,39					
		ZONA 4	97,95	96,67	96,03	97,92	97,85	97,49	97,26	97,14	97,56	97,67	97,69	97,56					
		ZONA 5	98,40	98,26	97,85	98,25	97,24	98,49	98,11	98,10	98,14	98,09	98,18	98,08					
		ZONA 6	99,61	98,42	98,36	98,44	97,09	98,61	98,42	98,33	98,51	98,7	98,6	98,68					
		ZONA 7	98,50	98,50	98,43	98,52	98,39	98,27	98,48	98,34	98,49	98,38	98,05	98,39					
		ZONA 8	98,75	98,44	98,38	98,56	98,58	98,71	98,72	98,53	98,53	98,72	98,2	98,49					
5.7(1.7)	Tiempo de establecimiento de llamadas	NIVEL NACIONAL	98,28%	98,17%	98,37%	98,46%	98,46%	98,43%	98,63%	98,53%	98,50%	98,26%	98,22%	98,58%					
5.8(1.8)	Porcentaje de Llamadas Cálidas	ZONA 1	Tecnología 2G	0,46	0,48	0,57	0,47	0,50	0,48	0,64	0,54	0,44	0,48	0,54	0,54				
		Tecnología 3G																	
		ZONA 2	Tecnología 2G	0,62	0,68	0,81	0,62	0,85	0,87	0,67	0,60	0,93	1,03	1,25	0,83				
		Tecnología 3G																	
		ZONA 3	Tecnología 2G	0,53	0,56	0,56	0,62	0,54	0,65	0,68	0,63	0,60	0,68	0,66	0,69				
		Tecnología 3G																	
		ZONA 4	Tecnología 2G	0,58	0,78	0,84	0,86	0,85	0,99	1,02	1,00	0,97	1,02	0,96	0,98				
		Tecnología 3G																	
		ZONA 5	Tecnología 2G	0,78	0,67	0,80	0,61	0,66	0,63	0,69	0,69	0,65	0,62	0,73	0,75				
		Tecnología 3G																	
		ZONA 6	Tecnología 2G	0,47	0,47	0,49	0,51	0,52	0,49	0,57	0,53	0,42	0,44	0,43	0,43				
		Tecnología 3G																	
		ZONA 7	Tecnología 2G	0,60	0,56	0,68	0,55	0,63	0,62	0,64	0,67	0,60	0,62	0,74	0,60				
		Tecnología 3G																	
		ZONA 8	Tecnología 2G	0,90	0,56	0,56	0,62	0,54	0,57	0,50	0,62	0,50	0,52	0,62	0,62				
		Tecnología 3G																	
5.9(1.9)	Nivel mínimo de señal en cobertura (Zona de cobertura)	XXXX01	Tecnología 2G	Vis															
			Datos																
			Tecnología 3G	Vis															
			Datos																
		XXXX02	Tecnología 2G	Vis															
			Datos																
			Tecnología 3G	Vis															
			Datos																
		XXXX0n	Tecnología 2G	Vis															
			Datos																
			Tecnología 3G	Vis															
			Datos																
5.10(1.10)	Calidad de conversación	XXXX01	Tecnología 2G																
		Tecnología 3G																	
		XXXX02	Tecnología 2G																
		Tecnología 3G																	
5.11(1.11)	Porcentaje de mensajes cortos con éxito	XXXX0n	Tecnología 2G																
		Tecnología 3G																	
		XXXX0n	Tecnología 2G																
		Tecnología 3G																	
5.12(1.12)	Tiempo promedio de entrega de SMSs	SMSC - L1D	99,71	99,78	99,86	99,76	99,78	99,49	99,43	99,95	99,7	99,38	99,16	99,81					
		SMSC - G1E	99,7	99,89	99,83	99,8	99,81	99,7	99,78	99,97	99,91	99,67	99,65	99,62					
		SMSC - L1M	13	13	12	12	13	13	8	13	12	13	8	13					
		SMSC - G1E	12	14	14	12	11	10	15	15	10	9	12	11					

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 XXXX