

 Secretaría Nacional de Telecomunicaciones 																
FORMATO SMA-C-QoS PARAMETROS DE CALIDAD - GENERAL																
PRESTADOR:		OTECEL S.A.														
AÑO:		2025														
CÓDIGO	PARÁMETRO	DICIÓN PARA DETERMINAR EL VALOR OBJETIVO DEL PARÁMETRO (ZONA DE MEDICIÓN, TECNOLOGÍA, E)	VALOR ALCANZADO													
			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						5,24							
		BOLIVAR	5,78						5,67							
		CAÑAR	5,11						5,05							
		CARCHI	5,10						5,29							
		CHIMBORAZO	5,17						5,32							
		COTOPAXI	5,02						5,03							
		EL ORO	4,95						4,69							
		ESMERALDAS	5,19						4,99							
		GALÁPAGOS	4,69						5,50							
		GUAYAS	5,31						5,38							
		IMBABURA	5,13						5,06							
		LOJA	5,30						5,42							
		LOS RÍOS	5,21						5,39							
		MANABÍ	5,34						5,28							
		MORONA SANTIAGO	5,11						5,61							
		NAPO	5,03						4,83							
		ORELLANA	4,50						5,09							
		PASTAZA	5,23						5,34							
		PICHINCHA	5,07						5,16							
		SANTA ELENA	5,11						5,73							
		SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	5,16						5,43							
		SUCUMBIOS	5,88						5,27							
		TUNGURAHUA	5,08						4,96							
		ZAMORA CHINCHIPE	5,50						5,58							
SMA-QoS-2	Porcentaje de reclamos generales	NIVEL NACIONAL	0.09%			0.10%			0.08%			0.08%				
SMA-QoS-3	Tiempo de resolución de reclamos	Ctr1	97%			96%			96%			97%				
		Ctr2	100%			100%			100%			100%				
SMA-QoS-4	Tiempo promedio espera por respuesta de operador humano	NIVEL NACIONAL	87.32%						87.96%							
SMA-QoS-5	Porcentaje de reclamos facturación y débito	NIVEL NACIONAL	0.02%			0.03%			0.03%			0.02%				
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	99.14	98.89	98.94		
		ZONA 2	98.69	98.38	98.71	98.71	99.01	98.88	98.51	97.70	98.11	98.56	98.66	99.03		
		ZONA 3	99.00	99.05	98.96	98.86	99.02	98.99	98.88	98.89	99.13	99.09	99.09	99.08		
		ZONA 4	98.69	98.66	98.67	98.47	98.64	98.77	98.47	98.72	98.74	98.94	98.69	98.89		
		ZONA 5	98.27	98.13	98.22	98.19	97.86	98.31	97.47	98.32	97.91	98.34	98.00	98.44		
		ZONA 6	98.33	98.67	98.91	98.86	98.63	98.60	98.75	98.75	98.87	98.97	98.86	98.73		
		ZONA 7	98.77	98.54	98.54	98.61	98.69	98.62	97.62	97.89	98.58	98.39	98.23	98.12		
		ZONA 8	98.69	98.46	98.19	98.77	98.69	98.56	98.72	98.72	98.38	98.37	98.28	98.29		
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%	99.37%	99.32%	99.37%		
5.8 (1.8)	Porcentaje de Llamadas Calidas	ZONA 1	Tecnología 2G		0.43	0.57	0.58	0.58	0.44	0.53	0.59	0.62	0.46	0.41	0.62	0.54
		ZONA 2	Tecnología 3G		0.80	0.72	0.89	0.94	0.64	0.70	0.73	0.88	0.75	0.81	0.87	0.75
			Tecnología 2G													
		ZONA 3	Tecnología 3G		0.32	0.33	0.32	0.29	0.24	0.17	0.17	0.22	0.16	0.16	0.16	0.21
			Tecnología 2G													
		ZONA 4	Tecnología 3G		0.72	0.58	0.56	0.83	0.62	0.61	0.72	0.59	0.51	0.50	0.62	0.52
			Tecnología 2G													
		ZONA 5	Tecnología 3G		0.59	0.73	0.56	0.64	0.67	0.57	0.70	0.67	0.72	0.59	0.70	0.62
			Tecnología 2G													
		ZONA 6	Tecnología 3G		0.24	0.24	0.23	0.20	0.26	0.48	0.26	0.21	0.17	0.16	0.21	0.22
			Tecnología 2G													
		ZONA 7														