

FORMATO SMA-C-QoS
PARAMETROS DE CALIDAD - GENERAL

PRESTADOR:		OTICEL S.A.													
AÑO:		2019													
CÓDIGO	PARÁMETRO	CIÓN PARA DETERMINAR EL VALOR OBJETIVO DEL PARÁMETRO (ZONA DE MEDICIÓN, TECNOLOGÍA)	VALOR ALCANZADO												
			I Semestre						II Semestre						
			1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 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													
		BOLIVAR													
		CAÑAR													
		CARCHI													
		CHIMBORAZO													
		COTACANI													
		EL ORO													
		ESMERALDAS													
		GALAPAGOS													
		GUAYAS													
		IMBABURA													
		LOJA													
		LOS RIOS													
		MANABI													
		MORONA SANTIAGO													
		NAPO													
		ORELLANA													
		PASTAZA													
		PICHINCHA													
		SANTA ELENA													
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS															
SUCUMBIOS															
TUNGURAHUA															
ZAMORA CHINCHIPE															
SMA-QoS-2	Porcentaje de reclamos generales	NIVEL NACIONAL		0.20%											
SMA-QoS-3	Tiempo de resolución de reclamos	Cr1		93%											
		Cr2		100%											
SMA-QoS-4	Tiempo promedio espera por respuesta de operador humano	NIVEL NACIONAL													
		NIVEL NACIONAL													
SMA-QoS-5	Porcentaje de reclamos facturación y tarificación	NIVEL NACIONAL		0.04%											
5.6(1.6)	Porcentaje de llamadas establecidas	ZONA 1	99.94	99.94	99.82										
		ZONA 2	98.80	98.70	97.25										
		ZONA 3	98.80	98.97	98.95										
		ZONA 4	97.95	96.87	96.03										
		ZONA 5	98.40	98.26	97.85										
		ZONA 6	98.61	98.42	98.36										
		ZONA 7	98.50	98.50	98.43										
		ZONA 8	98.75	98.44	98.38										
		5.7.1.7	Tiempo de establecimiento de llamadas	NIVEL NACIONAL	98.28%	98.17%	98.37%								
5.8(1.8)	Porcentaje de Llamadas Caídas	ZONA 1	Tecnología 3G	0.46	0.48	0.57									
		ZONA 1	Tecnología 3G												
		ZONA 2	Tecnología 3G	0.62	0.68	0.81									
		ZONA 2	Tecnología 3G												
		ZONA 3	Tecnología 3G	0.53	0.56	0.56									
		ZONA 3	Tecnología 3G												
		ZONA 4	Tecnología 3G	0.58	0.78	0.84									
		ZONA 4	Tecnología 3G												
		ZONA 5	Tecnología 3G	0.78	0.67	0.8									
		ZONA 5	Tecnología 3G												
		ZONA 6	Tecnología 3G	0.47	0.47	0.49									
		ZONA 6	Tecnología 3G												
		ZONA 7	Tecnología 3G	0.6	0.56	0.68									
		ZONA 7	Tecnología 3G												
		ZONA 8	Tecnología 3G	0.9	0.56	0.56									
		ZONA 8	Tecnología 3G												
5.9(1.9)	Nivel mínimo de señal en cobertura (Zona de cobertura)	XXXXX1	Tecnología 2G	Voz											
			Tecnología 2G	Datos											
			Tecnología 3G	Voz											
		XXXXX2	Tecnología 2G	Voz											
			Tecnología 2G	Datos											
			Tecnología 3G	Voz											
		.	Tecnología 2G	Voz											
			Tecnología 2G	Datos											
			Tecnología 3G	Voz											
		XXXXXn	Tecnología 2G	Voz											
			Tecnología 2G	Datos											
			Tecnología 3G	Voz											
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	SMS-C 1 - UID	99.71	99.78	99.88										
			SMS-C 2 - CITE	99.7	99.89	99.83									
		SMS-C 1 - UID	13	13	12										
			SMS-C 2 - CITE	12	14	14									
5.12(1.12)	Tiempo promedio de entrega de SMS	SMS-C 1 - UID													
		SMS-C 2 - CITE													

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 establecidas por la SUPERTEL de acuerdo a la Resolución TEL-042-01-CONATEL 2014, en la notificación que la SUPERTEL remita a los Prestadores del SMA constará adicionalmente la codificación para cada zona, las mismas que reemplazarán a los valores XXXXX