

Indicadores de calidad de Telefónica Empresas S.A.A. para los servicios del Portador Local, Nacional e Internacional y Servicio de Acceso a Internet

Año: 2013

SERVICIO PORTADOR LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL CONMUTADOS

INDICADOR: Tasa de incidencia de fallas (TIF)

MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicios Portador Local en su modalidad de conmutado

Fórmula		Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/Líneas en Servicio			3.84%	3.46%	4.37%	4.73%	3.49%	3.97%	3.68%	3.93%	3.22%	3.16%	2.57%	3.44%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24		88.40%	87.11%	89.90%	89.87%	92.16%	88.24%	86.73%	87.04%	85.74%	89.58%	90.37%	89.74%
	>72		1.51%	3.50%	2.02%	1.73%	1.19%	2.79%	4.75%	3.28%	3.78%	3.53%	1.23%	2.56%

INDICADOR: Tasa de incidencia de fallas (TIF)

MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicios Portador de Larga Distancia Nacional e Internacional, en su modalidad de conmutado

Fórmula		Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio			4.54%	4.43%	5.91%	5.81%	4.90%	5.54%	5.86%	4.80%	4.71%	5.42%	5.03%	2.68%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24		88.55%	90.16%	91.01%	92.54%	93.58%	91.88%	93.36%	93.06%	93.25%	92.80%	97.05%	91.54%
	>72		2.04%	3.11%	2.68%	3.82%	0.44%	1.55%	1.97%	2.60%	1.74%	2.58%	0.59%	0.74%

SERVICIO ACCESO A INTERNET

INDICADOR: Tasa de Incidencia de Fallas (TIF)

MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicio de conmutación de datos por paquetes y mensajería interpersonal en la modalidad de correo electrónico (Servicio de Valor Añadido de acceso a Internet).

Acceso dedicado a Internet

Fórmula		Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio		≤9.00%	3.82%	4.86%	4.62%	4.89%	4.49%	5.34%	5.07%	4.85%	4.62%	4.36%	3.95%	3.16%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24		84.78%	92.09%	96.49%	92.90%	90.29%	96.19%	92.65%	92.93%	94.79%	92.02%	93.10%	91.49%
	>72		5.07%	3.39%	1.17%	1.64%	1.14%	1.43%	2.45%	3.54%	2.08%	2.66%	1.15%	0.71%

Acceso conmutado a Internet

Fórmula		Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio		≤9.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	>72		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

INDICADOR: Respuesta de Operadora (RO)

MODALIDAD DEL SERVICIO: Llamadas atendidas <20 segundos / total tentativas de llamadas al sistema operador

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Total Nro. De atención		7157	7143	7246	8469	8218	8380	7598	7923	7965	7723	7074	6332

0800-16600 (0800-10101 Servicio Prueba- Línea Piloto) 1386	90%	97.51%	96.40%	94.67%	95.56%	97.20%	96.14%	98.62%	98.35%	98.46%	97.64%	98.13%	98.48%
---	------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------------

|

|

|

|

