

**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: 2014**

**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	SEP	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/Líneas en Servicio		2.46%	2.87%	2.87%	3.34%	2.67%	2.64%	2.66%	2.47%	2.87%	3.17%	2.54%	<b>1.82%</b>
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	85.59%	86.45%	88.41%	86.09%	88.95%	87.11%	88.54%	90.37%	86.57%	85.55%	81.85%	<b>93.33%</b>
	>72	3.76%	3.21%	3.57%	3.52%	3.88%	5.08%	5.05%	1.84%	2.12%	4.82%	4.44%	<b>2.50%</b>

**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	SEP	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio		4.99%	5.03%	3.91%	5.01%	4.04%	5.13%	4.54%	4.04%	3.96%	4.93%	4.70%	<b>3.70%</b>
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	92.61%	93.02%	88.78%	92.19%	92.20%	96.48%	93.51%	92.04%	88.78%	91.65%	91.34%	<b>91.38%</b>
	>72	1.95%	1.70%	4.30%	2.23%	1.18%	0.93%	1.05%	0.23%	2.39%	2.18%	2.76%	<b>1.40%</b>

**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	SEP	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio	≤9.00%	4.13%	3.98%	3.80%	4.21%	4.05%	3.03%	3.70%	3.43%	3.80%	3.93%	3.71%	<b>2.58%</b>
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	92.93%	92.70%	95.27%	90.37%	88.33%	91.91%	98.19%	91.14%	89.14%	95.16%	92.22%	<b>94.40%</b>
	>72	0.54%	1.69%	0.59%	3.74%	3.33%	0.00%	0.60%	2.53%	4.57%	1.08%	3.33%	<b>0.00%</b>

**Acceso conmutado a Internet**

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	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%	<b>0.00%</b>
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%	<b>0.00%</b>
	>72	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	<b>0.00%</b>

**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	SEP	OCT	NOV	DIC
Total Nro. De atención		7,832	6,457	6897	6610	6,093	6,254	6,052	6,194	6,655	7,070	6,573	<b>5,378</b>
0800-16600 (0800-10101 Servicio Prueba- Línea Piloto) 1386	90%	97.95%	97.31%	98.40%	98.05%	99.34%	98.64%	99.37%	99.17%	99.10%	99.17%	98.63%	<b>98.95%</b>